المملكة العربية السعودية

الجامعة الإلكترونية السعودية

عمادة السنة التحضيرية

مهارات الإتصال

communication skills

الطبعة الأولى

1433 هـ / 2012 م

بسم الله الرحمن الرحيم

قال تعالى:

(يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ)

(المجادلة:11)

الفهرس

الوحدة الرابعة: تنمية الذات ودورها في بناء العلاقات الإنسانية

الوحدة الخامسة: مهارات التعامل مع الصراعات

الوحدة السادسة: المهارات التواصلية مع الجمهور

المقدمة

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على من لا نبي بعده محمد بن عبد الله صلى الله عليه وسلم وبعد:

في ظل التطورات التكنولوجية والوسائل المتاحة للاتصال و التفاعل مع المجتمع والبيئة المحيطة للأفراد تظهر الحاجة الملحة لقواعد ومناهج أساسية يتعلمها الطالب لمواكبة التطور والتقدم لدفع الذات إلى الإبداع والتمكن من مجاراة التطورات، لذلك كان لابد من وضع منهج واضح المعالم والأهداف لتطوير قدرات الطلاب في مجال الإتصال ومهاراته الأساسية، ومن هذا المنطلق بدأ العمل على هذا الكتاب وتطويره ليصبح معينا وموجها وناصحا لطلابنا الأعزاء بمساعدتهم في حياتهم الاجتماعية والعملية في شتى المجالات، حيث سيعرض هذا الكتاب إلى العديد من المهارات الفنية التي تفيد الطالب بعد تعلمها وإتقانها وممارستها في تذليل الصعاب للتواصل مع الأفراد والجماعات من حوله مما يؤثر إيجابا على التفاعل البناء مع محيطه وبيئته التي يعيش بها، بالإضافة إلى تمكينه من امتلاك مهارات أساسية لدخول سوق العمل من أوسع أبوابه بتسلحه بمهارات متعددة ومميزة، لضمان قدرته على تلبية احتياجات أصحاب العمل في المجالات المختلفة ونيل رضاهم لتحقيق أعلى النتائج بتطبيقه للمهارات المكتسبة في تعلمه لهذا المقرر ومنها:

التعرف على طبيعة الإتصال وعناصره وأنواعه وخصائصه وأهدافه وكفاءة الإتصال ومعيقاته وأدواته والعلاقة بين الإتصال اللغوي والإتصال غير اللغوي ومفهوم الذات والإفصاح عنها واكتساب مهارة الإقناع وفن التعامل مع المقابلات الشخصية وتنمية القدرات الشخصية التي تسعى إليها القطاعات مثل مهارة كتابة السيرة الذاتية ومهارة الإلقاء والعرض الفعال، والتعرف على كيفية فهم العمليات الأساسية في الإتصال الإنساني كوسيلة تطور وتفاعل بين الأفراد والجماعات بما يمكن الطالب من التعبير عن ذاته بشكل سليم وإتقان فن الإنصات للآخرين لإحداث التغيير والتطوير في المجتمع من كافة النواحي الثقافية والاجتماعية والاقتصادية، وأيضا إكسابه مهارات الإتصال المختلفة والتي غدت أحد أهم مرتكزات النمو الفردي والمؤسسي وبما يمكنه من التطبيق السلوكي العملي في الحياة، كما يعرض الكتاب مهارة كتابة السيرة الذاتية ومهارة الإلقاء والعرض، ولضرورة مواكبة التقنيات الحديثة في العالم يرشد هذا الكتاب الطالب إلى استخدام أحدث الوسائل الإلكترونية والآليات التي تمكنه من تطبيق مهارات الإتصال بيسر وسهولة.

سائلين المولى عز وجل أن يجعله عملا متقبلاً و مفيداً.

والله من وراء القصد

الوحدة الأولى

مقدمة في مهارات الإتصال

مقدمة

الإتصال هو محور عملية نقل الخبرات الانسانية عبر الأجيال، اذ يتم من خلاله تبادل الأفكار والمعلومات والاحاسيس والمشاعر من فرد إلى آخر، وهو لا يقتصر على استخدام الكلمات والالفاظ فقط، بل يتعدى ذلك إلى الصور والاشكال والرسوم والرموز المختلفة. ويحدث الإتصال لجميع الأفرادالحقيقيين كالاشخاص، والاعتباريين كالمؤسسات والهيئات والادارات في كل الاوقات إذ بدون الإتصال تتلاشى وتختفي الآثار ويصبح الفرد في عداد الأموات.

وقد أثبتت بعض الدراسات أن 85% من نجاح الفرد في حياته الشخصية والعملية يتوقف على مدى استخدامه للمهارات الإتصالية مع ذاته ومع الآخرين، حيث يقوم الإتصال بدور أساسي في نجاح العلاقات الإنسانية في مختلف مجالات الحياة، فهو من المهارات الضرورية التي يتعين على جميع الأفراد اكتسابها وتطبيقها في تعاملاتهم، ليتمكنوا من تنمية ذواتهم وتطوير معارفهم لتحقيق مهامهم على أفضل وجه.

والإتصال اليوم اكثر تعقيدا من ذي قبل، إذ استخدمت فيه الوسائل التكنولوجية الاكثر تعقيدا والتي ادت إلى اختصار المسافات والازمان فضلا عن الدقة في الاداء، اذ لم يعد يصبح الان من الصعوبة بمكان على الأفراد ان تتابع الاحداث العالمية وتطوراتها في نفس الوقت بل وفي نفس لحظة حدوثها دون عناء مهما اختلفت الاوقات ومهما بعدت المسافات، بل والمشاركة في مجريات الامور العالمية وكأن الانسان يعيش في قلب الأحدث العالمية دون عناء.

كما لعبت تكنولوجيا الإتصال دورا كبيرا في ذلك، إذ سمحت بتزويد الأفراد بالعديد من المعارف الانسانية من خلال امكانيات غير محدود في التعامل مع المعلومات، وتوظيف إمكانيات التكنولوجيا لخدمة البشر باعتبارهم منتجين ومستهلكين لهذه التكنولوجيا، وباعتبارها تشكل جزءا لا غنى عنه في تسيير الحياة اليومية.

وللاتصال دور أساسي في بقاء واستمرار العلاقات الإنسانية في مختلف مجالات الحياة، بل وفي نجاح تلك العلاقات، فهو من المهارات المهمة التي يتعين على جميع الأفراد اكتسابها وتطبيقها، ليتمكنوا من تحقيق مهامهم بكفاءة واقتدار. ويتميز الإتصال الفعَال بالادراك والوعي والقدرة على توصيل الأفكار والآراء إلى الطرف المقابل وتحقيق الأهداف من أجل تنمية الإنسان وتطور معارفه وخبراته من النواحي الاجتماعية والتعلمية والوظيفية، ومن ثم فان الإتصال الفعال يعد من أهم أسباب النجاح في الحياة.

أهمية الإتصال:



الشكل (1-1)

للمظهر الشخصي دور مهم في عملية الإتصال

للاتصال أهمية كبيرة في حياة الأفراد والجماعات، إذ يعد الوسيلة الأساسية لنقل المعلومات وتبادل الخبرات وتغيير الآراء والاتجاهات، ويمكن تلخيص أهمية الإتصال في النقاط التالية:

- قناة فعالة للتخاطب والحوار بين المجتمعات والأفراد.
- قناة مهمة لأداء العمليات الإدارية الأساسية كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والإشراف والرقابة.
- العمود الفقري للعملية التعليمية والبحثية.
- وسيلة فعالة للتنسيق بين الأنشطة والمهام الإدارية في مختلف المؤسسات.
- أداة ضرورية لتحقيق الأهداف الشخصية للإنسان.

نشاط جمعي:

بالتعاون مع زملائك في المجموعة... ناقش بعض مضامين تعريف عملية الإتصال.

النشاطات المستخدمة خلال عملية الإتصال

بالنظر إلى طبيعة عملية الإتصال يتضح أنها عملية معقدة ومتشابكة، يتم فيها استخدام الرموز والألفاظ والكلمات والمؤثرات الصوتية وطريقة العرض والالقاء، بالاضافة إلى حركات الجسد المختلفة من اجل توصيل رسائل معينة أو تبادل تلك الرسائل بين أطراف عملية الإتصال، وعلى ذلك فإن الإتصال الفعال يتطلب من طرفي الإتصال القيام بالعديد من الانشطة والمهارات المختلفة والمتداخلة لاخراج مضمون الرسالة في الصورة المقصودة، وفهمها على المعنى المراد منها دون تحريف أو تشويه أو تبديل، ويمكن تحديد أهم الانشطة التي يقوم بها طرفي الإتصال فيما يلي:

أنشطة عقلية: حيث ان الإتصال الانساني ليس فعلا آليا بل هو ناتج عن نشاط عقلي ذهني يتم فيه استثمار المعلومات واعادة تشكيلها بالصورة المطلوبة لتوضيح المعنى المقصود والمناسب للطرف الآخر.

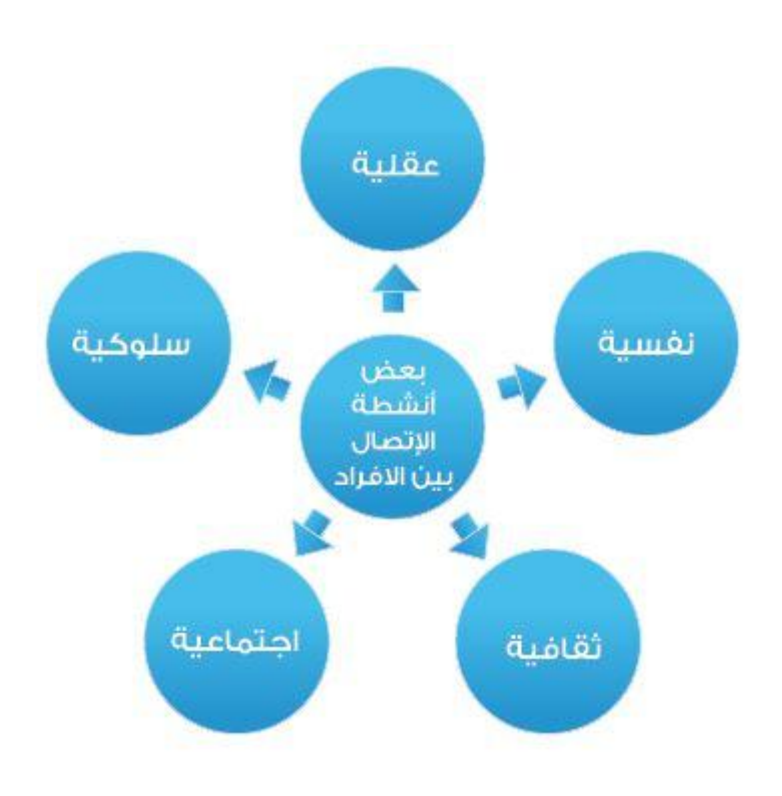
أنشطة نفسية: إذ أن الجانب النفسي مهم في عملية الإتصال، وبناء على الحالة النفسية للطرف الأول تخرج الرسالة بشكل معين ويتم فهما من الطرف الثاني بناء على حالته النفسية أيضا، فنحن نستقبل المعلومات ذاتها بمعاني مختلفة بناء على حالاتنا النفسية، ويحاول كل طرف فهم المغزى من الكلمات أو الإيماءات واستيعاب نفسيات الآخرين وتحليلها.

أنشطة ثقافية: حيث يتم استخدام لغة معينة خلال عملية التواصل، وتعد اللغة جزء لا يتجزأ من ثقافة الإنسان. كما أن الثقافات المختلفة للأفراد تؤثر في فهمهم لمعاني الكلمات والاشارات والايماءات التي تصدر من الأفراد، ويكون لعموميات الثقافة التأثير الأكبر في عملية فهم المعلومات بالشكل الصحيح، وبناء على عموميات الثقافة يتم الحكم على الفرد ما اذا كان طبيعيا أم غير ذلك، وهنا يجب على أطراف عملية الإتصال مراعاة كل من عموميات وخصوصيات وبدائل الثقافة للآخرين.

أنشطة اجتماعية: حيث لا يمكن ان يحدث الإتصال الفعال بمعزل عن البيئة الاجتماعية لاطراف عملية الإتصال، ومراعاة للمناخ الذي يتم فيه الإتصال، فبيئة الإتصال في المحاضرة غير بيئة الإتصال في المنزل، وهما غير بيئة الإتصال في الطريق والنادي، وبيئة الإتصال في المحاضرة الدراسية للطلاب بالجامعة غير بيئة الإتصال في قاعة الاختبارات وغير بيئة الإتصال في قاعة المحاضرات العامة خارج أسوار الجامعة والتي يحضرها الصغار والشباب والكبار، حيث لا يتم التواصل أو تبادل الافكار إلا داخل بيئة اجتماعية معينة.

أنشطة سلوكية: وهي ما ينتج عن الفرد من سلوك قبل وأثناء وبعد عملية التواصل مع الآخرين من سلوكيات في البيئة الاجتماعية، فسلوك الفرد في قاعة الافراح من ابتسامات وحركات وتعبيرات غير سلوكة في قاعة العزاء أو قاعة المحاضرات الدراسية رغم ان كل منهما في نفس البيئة الثقافية، ولكن سلوك الأفراد في كل منها مختلف.

ويوضح الشكل التالي بعض أنشطة الإتصال بين الأفراد:



شكل (1-2)

شكل يبين أنشطة الإتصال

نشاط فردي

إلى أي مدى تتوافر مبادئ الإتصال الفعال في الموقف الإتصالي بالمحاضرة الآن؟ إملأ الجدول التالي بما تراه مناسبا من وجهة نظرك. ثم طبقه على مواقفك الإتصالية الأخرى.

م	مبادىء الإتصال	**مناسب**		غير مناسب		ملاحظات
		للمرسل	للمستقبل	للمرسل	للمستفبل	
1	وضوح الهدف					
2	أهمية المضمون					
3	الشخص المستهدف					
4	مناسبة الوسيلة					
5	مناسبة الوقت					
6	مناسبة المكان					

مكونات عملية الإتصال

تتكون عملية الإتصال من عدد من العناصر الضرورية للاتصال وهذه العناصر يمكن توضيحها في الشكل التالي:



شكل (3-1) شكل يبين العناصر الأساسية لدائرة الإتصال

الهدف: ويقصد به الغرض من عملية الإتصال، إذ لا يعقل ان تقوم علاقةتواصلية بين طرفين بلا هدف، وهنا على الفرد (المرسل) أن يسأل نفسه لماذا يريد أن ينقل هذه المعلومات (الرسالة)؟ ولمن يريد أن ينقلها؟ وما هي النتيجة المتوقعة من نقل الرسالة؟ وهنا يجب أن يكون الهدف محددا، واضحا لطرفي عملية الإتصال، ومصاغا بأسلوب مناسب للطرفين.

المرسل: وهو الفرد مصدر الرسالة والذي يرغب في التأثير على الآخر (فرد او مجموعة) بانشاء رسالة ونقلها اليه ليشاركه في أفكاره واتجاهاته. وتختلف قدرات الافراد على ارسال أفكارهم واستخدام الرموز لإيصال رسائلهم باختلاف مهاراتهم الإتصالية ومعرفتهم ومواقفهم وخلفياتهم الاجتماعية والثقافية.

ويعد المرسل المحور الرئيس في عملية الإتصال وعليه يقع العبء الأكبر في فاعلية وكفاءة عملية الإتصال واستمرارها.

الرسالة: هي الأفكار والمفاهيم والمعلومات والمشاعر والاحاسيس والإيماءات ونبرة الصوت، بالاضافة الى الإنطباع الذي يظهره المرسل عن حالته النفسية والتي تنتقل بين المرسل والمستقبل أثناء عملية الإتصال، وهي تمثل نقطة اللقاء بين المرسل والمستقبل بل والمحور الأساسي في عملية الإتصال، لذا يجب صياغه رموزها واختيار عباراتها وكلماتها بدقة بحيث تحمل نفس المعاني التي يستهدفها المرسل وتأخذ الرساله صورا عديدة منها الكلمات والرموز والايماءات وحركات الجسم ونبرة الصوت والمؤثرات الصوتية وشكل اللباس والمقتنيات الشخصية لكل من المرسل والمستقبل.

التشويش: وهو كل العوامل التي قد تؤثر على المغزى أو المعنى وراء الرسالة التي يريد المرسل إيصالها للمستقبل، وتنقسم عوامل التشويش إلى نوعين:

- **عوامل خارجية:** مثل أصوات السيارات والتلفاز، الروائح الكريهة، درجة حرارة الجو، وتشمل العوامل الخارجية كل ما يلفت النظر في المرسل والذي قد يؤثر على طريقة استقبال الرسالة وفهمها لدى المستقبل مثل تعثر الكلام، الحديث السريع، المظهر الأنيق والشكل الخارجي.

عوامل داخلية: وهذه تشمل جميع الأفكار التي تدور في رأس المرسل والتي قد تسبب في تشويش الرسالة وتغيير المعنى . الذي يفهمه المستقبل من ورائها وفي بعض الأحيان قد تؤثر نبرة صوت المتحدث على نفسية المستقبل بطريقة قد تغير المعنى المراد من الرسالة.

وسيلة الإتصال: هي القناة وحلقة الوصل بين المرسل والمستقبل والتي يتم من خلالها نقل الرسالة، ويعتبر نجاح المرسل في اختيار قناة الإتصال المناسبة مؤشرا مهما لنجاح عملية الإتصال وتحقيق أهدافها.



شكل (4-1)

تتنوع قنوات الإتصال ولكل قناة رسائلها المناسبة

المستقبل:



شكل (5 - 1)

يقوم الإتصال على تبادل الرسائل بين المرسل والمستقبل

وهو من يستقبل الرسالة من المرسل وهو المعني بالرسالة، والذي يقوم بفك رموزها وتحليلها وتفسيرها، وترجمتها إلى معانيها التي يقصدها المرسل، وقد يكون المستقبل شخصية حقيقية (فردا واحدا او مجموعة افراد) او شخصية اعتبارية (منظمة أو هيئة)، وهو أيضا يتحول من مستقبل إلى مرسل في نفس الوقت بمجرد استقباله للرسالة، حيث يتبادل الادوار مع المرسل.

التغذية الراجعة: ويقصد بها رد الفعل الفوري من المستقبل على الرسالة الإتصالية، وهي ما ينتظره المرسل من المستقبل أثناء الرسالة الإتصالية، وتشير إلى مدى نجاح عملية الإتصال في تحقيق أهدافها. فمن خلال التغذية الراجعة يتضح للمرسل ما اذا كانت الرسالة قد وصلت للمستقبل وفهمها كما يريد أم لا، وهنا على المرسل أن يعيد تصحيح الرسالة غير المناسبة وسوء الفهم لدى المستقبل.

ومما هو جدير بالذكر ان التغذية الراجعة عملية آنية لحظية تتم في نفس الوقت الذي ترسل فيه الرسالة إلى المستقبل، حيث يرسل المستقبل اشارات أو كلمات او عبارات أو ايماءات تعبر عن مدى وصول المعنى المطلوب من الرسالة إليه، مما يهيئ الفرصة الاكبر لاستمرار عملية الإتصال بين الطرفين ، بل انه كلما زادت التغذية الراجعة في عملية الإتصال كلما كان ذلك ادعى في تعزيز الإتصال.

الاستجابة: وهي السلوك الذي يتخذه المستقبل بعد وصول الرسالة اليه، أو هي ما يقرر المستقبل فعله تجاه الرسالة سواء كان ايجابا أم سلبا، وعلى ذلك فإن الحد الأعلى للاستجابة هو ان يقوم المستقبل بفعل ما يهدف اليه المرسل، والحد الأدنى للاستجابة هو تجاهل المستقبل للرسالة.

بيئة الإتصال: وهي الوسط الذي تتم في محيطه عملية الإتصال بكل ظروفه وعناصره، وما به من مشوشات تعرقل عملية الإتصال، وتشمل بيئة الإتصال ما يلي:

- **البيئة المادية:** وتشمل الظروف المادية المحيطة بعناصر الإتصال مثل الحرارة والضوء والأثاث وتنظيمه والألوان. والروائح والسيارات والتلفاز وغيرها.
- **البيئة الثقافية:** وتشمل كل ما يتعلق بعموميات الثقافة وهي العناصر الثقافية والسلوكيات المتمثلة في العادات والتقاليد السائدة والمستقرة في المجتمع والتي يستطيع من خلالها الشخص تمييز الفرد عن الاخرين من حيث بيئته وجنسيته حيث يشترك . فيها مع أفراد بلدته.
- **البيئة الاجتماعية:** وتشمل نظم التعامل مع الأفراد والجماعات المختلفة ونسبة التعليم والأمية والنسبة بين الجنسين والنسبة بين المراحل العمرية المختلفة لأفراد المجتمع.
- **البيئة الجغرافية:** وتتمثل في التضاريس والمناخ الذي يتميز به مكانالإتصال، فالبيئة الجبلية تختلف عن البيئة الساحلية، والبيئة الصحراوية تختلف عن البيئة الممطرة، والبيئة الحارة تختلف عن البيئة الباردة، والبيئة الريفية غير البيئة المدنية، . فلكل منها صفاتها وظروفها الخاصة التي تؤثر في عملية الإتصال.
- **البيئة الداخلية:** وهي الحالة النفسية التي يتواجد فيها الفرد أثناء عملية الإتصال كالانفعال والهدوء والإجهاد والراحة.

نشاط جمعي:

بالتعاون مع مجموعتك... ارسم رسما تخطيطيا يوضيح عناصر دائرة الإتصال.

نشاط فردي:

حلل النص الإتصالي التالي إلى عناصره الأساسية:

كتب عمرو بن مسعدة إلى وزير المأمون رسالة، قال فيها:

«أما بعد، فإن فلاناً سألني أن أشفع له عند أمير المؤمنين، فأخبرته أني لم أبلغ عند أمير المؤمنين مبلغ الشفاعة، فلما وصلت الرسالة إلى المأمون وقَع عليها بخطه: قد فهمنا تصريحك به وتعريضك بنفسك وأجبناك إليهما وأتحفناك بهما».

من خلال قراءتك المتأنية للنص السابق حدد ما يلي:

المرسل هو: ....

المستقبل هو: ....

الرسالة هي: ....

وسيلة الإتصال هي: ....

التغذية الراجعة هي: ....

الاستجابة هي: ....

هل دائرة الإتصال مكتملة؟ ....

أنشطة:

- اكتب سيناريو توضح فيه مكونات الإتصال وتذكر أثر كل منها.
- أعد تقرير لا يقل عن 3 صفحات عن أهمية الإتصال في حياتنا اليومية.
- أعطِ أمثلة من حياتك اليومية استخدمت فيها مهارات الإتصال بشكل فعال.
- وصل العبارات من القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية

م	القائمة الأولى	القائمة الثانية
1	المرسل	الأفكار والمشاعر التي يتم تناقلها
2	التشويش	استجابة المستقبل الفورية
3	المستقبل	مصدر الرسالة
4	وسيلة الإتصال	التأثير على معنى الرسالة
5	البيئة المحيطة	القناة التي تنقل من خلالهاالرسالة
6	التغذية الراجعة	الطرف المعني بالرسالة
7	الرسالة	العوامل المرتبطة بالجو المحيط

المصطلحات

المرسل: هو مصدر الرسالة والفاعل الرئيس في تناقلها.

الرسالة: هي المعلومات أو الأفكار أو المشاعر التي يتم تناقلها بين أطراف الإتصال.

التشويش على الرسالة: كل العوامل التي قد تؤثر على المغزى أو المعنى وراء الرسالة التي يريد المرسل إيصالها للمستقبل.

وسيلة الإتصال: هي القناة التي يتم من خلالها إيصال الرسالة من المرسل إلى المستقبل.

المستقبل: هو الطرف المعني بالرسالة حيث يقوم المستقبل بتحليل الرسالة وترجمتها إلى معاني ومغازي مختلفة.

التغذية الراجعة: استجابة المستقبل الفورية للرسالة

أنواع الإتصال

يمكن التحدث عن عدة أنواع للاتصال وذلك بناء على عدد الأفراد المشاركين في عملية الإتصال، حيث يمكن للفرد أن يتصل بفرد آخر أو بأكثر من فرد اتصالا مباشرا أو اتصالا غير مباشر، وبناء على ذلك يمكن تقسيم الإتصال إلى عدة أنواع، ويبين الشكل التالي أنواع الإتصال من حيث عدد المشاركين:



شكل (6-1)

شكل يبين أنواع الإتصال

الإتصال الذاتي: هو الإتصال الذي يكون محوره الفرد ذاته بحيث يكون الفرد نفسه هو المرسل والمستقبل في نفس الوقت، وهو أحد أكثر أنواع الإتصال استخداماً في حياتنا اليومية. حيث يتخذ الفرد قراراته بناء على المعلومات التي يتلقاها من حواسه، وهو نتيجة مخاطبته لنفسه فيما يتعلق بالأفكار والمشاعر التي تدور في خلده، مثل الاستعداد لمقابلة أو اختبار، أو التهيؤ لحضور اجتماع، حيث تكون وسيلة الإتصال هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها ويتخذ القرارات بناء على ذلك.

طرق الإتصال مع الذات:

يستخدم الفرد طرقا عديدة لكي يتواصل مع ذاته، ومن أمثلتها ما يلي:

- الحديث مع الذات: يستخدم مع كل الأفراد، سواء بصورته الإيجابية أو السلبية، ويكون في كل الاوقات والأماكن والظروف، حيث يبنى على المصارحة الشخصية مع النفس.
- مراجعة الذات: حيث يقوم الفرد بمراجعة كلماته وأدائه ومواقفه وخططه، وذلك كنوع من أنواع التغذية الراجعة، من أجل التعديل أو الإحجام أو الاستمرار، وقد تأخذ مراجعة الذات صورة سلبية او صورة إيجابية كما يلي:

- لوم الذات: وهو الصورة السلبية لمراجعة الذات، ويهدف إلى تأنيب الذات بشكل متكرر بسبب القيام بفعل ما، فإذا قام الشخص بأداء سلوك معين بدأ بتأنيب ذاته عما بدر منها من تصرفات وسلوكيات، الامر الذي يترك الاثر السلبي في نفس الشخص يؤدي به إلى الاحجام عن مداومة التواصل مع الآخرين.

- نقد الذات: وهو الصورة الايجابية لمراجعة الذات، ويهدف إلى الكشف عن مواطن القوة والضعف لدى الفرد ذاته أثناء وبعد القيام بعمل معين، وذلك من أجل تلافي الأخطاء وتعزيز الايجابيات، مما يؤثر إيجاباً في تواصل الفرد مع ذاته والآخرين من حوله.
- تعزيز الذات: ويهدف إلى تحفيز الفرد لذاته بعد قيامه بعمل معين والاستمرار فيه، وذلك من خلال متابعة عمله وتشجيع نفسه، مما يساعد في تواصل الفرد الإيجابي مع ذاته ومع الآخرين.
- تقدير الذات: يهدف إلى احترام الفرد لذاته من خلال تقديره لقدراته وإمكاناته ومهاراته، ويعتقد بأنها ذات قيمه ويجب تقديرها، ويشعر في داخله بأنه يستطيع انجاز أعمال ذات قيمة، الأمر الذي يعكس قبوله لذاته.

مميزات الإتصال الذاتي

- وحدة طرفي الإتصال، فالمرسل هو نفسه المستقبل وهو الشخص ذاته
- وسيلة الإتصال الرئيسية هي العقل.
- الصدق، حيث لا يوجد مجال للشك في محتوى الرسالة الإتصالية لأن مستقبل الرسالة هو نفسه مرسلها.
- الايجابية، حيث يميل الشخص دائما إلى التخلص من عيوبه والظهور بافضل صورة ممكنة مما يؤدي إلى تطوير اداء الفرد بصفة مستمرة.
- الموضوعية، حيث يتم الحديث مع الذات بكل موضوعية ودون تحيز، فلا مجال للمداراه ولا داعي لاخفاء الحقيقة عن الذات.
- قلة التشويش، حيث تكون حواس الشخص نفسها هي وسيلة الارسال والاستقبال للرسالة الإتصالية.
- آنية التغذية الراجعة، حيث تكون التغذية الراجعة في نفس الوقت لارسال الرسالة وبالتالي يتم تعديل الرسالة بصورة فورية.



شكل (7-1)

الإتصال الذاتي هو من أصدق الحوارات

نشاط فردي:

يقوم كل طالب بملء الجدول التالي ثم يتم مناقشه عدد من الحضور بصورة فردية أمام الزملاء عن بعض المواقف التي مروا بها والإجرءات التي اتخذوها مع أنفسهم، ويقوم المحاضر بالحكم على مدى صحة الإجراء المتخذ، وذلك طبقا لما يلي:

تذكر مواقف مرت بك من حياتك الماضية، ثم حدد الإجراء الذي قمت به مع نفسك.

	الموقف	لوم الذات	نقد الذات	تعزيز الذات	تقدير الذات	لا شيء
1		√				
2			√			
3				√		
4					√	
5						√

الإتصال الشخصي: هو الإتصال المباشر الذي يحدث بين شخصين أو أكثر، وهو أفضل أنواع الإتصال لأن فرصة التعرف المباشر على تأثير الرسالة تكون كبيرة، مما يمكن قائم الإتصال من تعديل رسالته وتوجيهها بحيث تصبح أكثر فعالية واقناعا. كما يمكن فيه أن نستخدم الحواس الخمس أثناء عملية التواصل، مما قد يهيئ الفرصة إلى تكوين علاقات وصداقات حميمية بين الأفراد.

- أنواع الإتصال الشخصي: ويمكن تقسيم الإتصال الشخصي بناء على عدد الأفراد المشاركين في الإتصال إلى النوعين التاليين:
- الإتصال الثنائي: حيث يكون بين فردين كل منهما يقوم بدور المرسل والمستقبل في نفس الوقت مع الطرف الاخر من خلال الرسائل اللفظية وغير اللفظية، فيتحقق أكبر قدر من التفاعل ويقل التشويش على الرسائل، وقد يتم ذلك الإتصال وجها لوجه أو من خلال الوسائل التكنولوجية كالهاتف والانترنت.
- الإتصال من خلال المجموعات الصغيرة: وهي مجموعات لا يزيد أفرادها عن عدد قليل مثل الاسرة أو مجموعة الاصدقاء، حيث يوجد مجموعة من المرسلين والمستقبلين في نفس الوقت، وبذلك تكون عملية الإتصال أكثر تعقيدا من الإتصال الثنائي، وتزداد فرص التشويش على الرسائل وعدم الوضوح أثناء العملية الإتصالية.

- مميزات الإتصال الشخصي:
  - فورية الاستجابة بين كل من المرسل والمستقبل.
  - السير في اتجاهين، من المرسل إلى المستقبل والعكس.
  - المرونة، تعديل الرسائل وتصحيحها من خلال التغذية الراجعة الفورية.
  - الايجابية، حيث يحرص كل من الطرفين على الاستجابة لرسالة الاخر.
  - غير محكم البناء، حيث لا توجد قواعد تحكمه، وبالتالي يصعب تكرارها بنفس المواصفات.
  - زيادة الثقة بين طرفي الإتصال المتقابلين وجها لوجه، ومضاعفة أثر عملية الإتصال.

الإتصال الجمعي: يحدث الإتصال الجمعي بين مجموعة من الأفراد أو الاصدقاء بحيث يكون حجمها العددي كبير لاتخاذ قرار أو حل مشكلة، وقد يحدث بين شخص واحد (مرسل) ومجموعة أفراد مستمعين (مستقبلين) من خلال الخطب أو اللقاءات العامة.

- مميزات الإتصال الجمعي:
  - تلقائية الإتصال كما يحدث في المحادثات غير الرسمية.
  - وحدة الاهتمام والمصلحة والالتقاء حول الأهداف العامة.
  - امكانية استخدام اللغة المناسبة لمستوى الأفراد المتحدث اليهم.
  - انخفاض تكلفة الإتصال بالمقارنة بالوسائل الاخرى.
  - يكون غالبا في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبلين.
  - قد يستخدم فيه وسائل عرض الكترونية لتسهيل عملية الإتصال.
  - امكانية التفاعل محدودة بالمقارنة بالإتصال الشخصي.

الإتصال الجماهيري: هو الإتصال الذي يكون موجها لجمهور كبير غير متجانس من الأفراد، وهم في الغالب مختلفون في طبقاتهم الاجتماعية ومستواهم الثقافي ومراكزهم المهنية، وغير قادرين على العمل كوحدة واحدة أو أن يجتمعوا في مكان واحد بشكل منظم وفعال، حيث لا يمكن اتمام عملية الإتصال بينهم من خلال المواجهة المباشرة، لذا فإن المرسل لا يستطيع معرفة جميع المستقبلين بينما يستطيع جميع المستقبلين معرفة المرسل. ويحدث الإتصال الجماهيري من خلال وسائل الإتصال التقليدية كالكتب والمجلات والصحف والنشرات، ووسائل الإتصال الالكترونية كالجوالات والاذاعة والتلفاز والانترنت، لذا فإن فرصة التفاعل والتغذية الراجعة بين طرفي الإتصال تكون ضئيلة جدا بل ومنعدمة في كثير من الأحيان، كما أن المرسل لا يعرف المستقبلين بينما المستقبلين يعرفون المرسل.

مميزات الإتصال الجماهيري:

- التنظيم، حيث يكون الإتصال الجماهيري معد مسبقا ومنظما بطريقة مدروسة وجيدة، وذلك ناتج عن الصفة الرسمية التي يتمتع بها من خلال منظمات رسمية ذات الصفة الشرعية.
- قوة التأثير، حيث يكون تأثيره كبيرا على الأفراد لما يتمتع به من دقة وجودة في الاداء.
- استخدام التكنولوجيا، حيث يعتمد الإتصال الجماهيري على استخدام التكنولوجيا الحديثة ليستطيع الوصول إلى معظم الجماهير الكبيرة في نفس الوقت.
- التنوع، حيث تتنوع الرسالة الإتصالية لتناسب اهتمامات الفئات العمرية والاجتماعية والثقافية والمهنية المختلفة، فتتنوع الرسالة الإتصالية بين الرسالة الترفيهية والعلمية والتثقيفية والاجتماعية والاخبارية والرياضية.
- الجذب والتشويق، حيث يتم اعداد الرسالة الإتصالية بشكل جذاب ومشوق للجمهور المستهدف من خلال استخدام الصور والالوان والحركات والمؤثرات الصوتية والالفاظ المناسبة وعناصر الإتصال الرمزية المختلفة.

الإتصال الثقافي: هو الإتصال الذي يتم بين أفراد لا ينتمون إلى ثقافة واحدة، بل من ثقافات مختلفة، حيث يتعلق عادة بالقيم والعادات والاتجاهات والسلوكيات، ويأخذ الإتصال الثقافي أشكالا وصورا مختلفة منها:



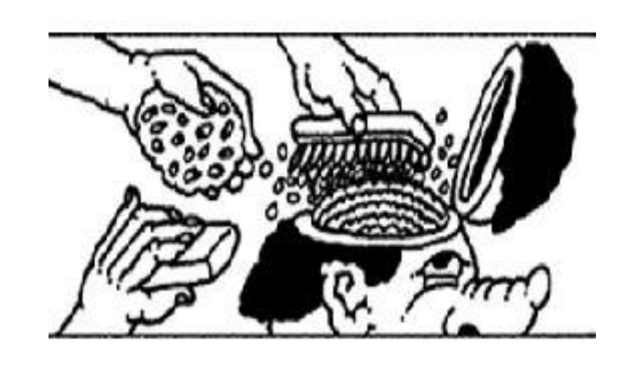
شكل (8-1)

يقوم الإتصال الثقافي على التنوع والتعدد

- ويأخذ الإتصال الثقافي عدة أشكال و ذلك كما يلي:
- من حيث العدد: يمكن تقسيم الإتصال الثقافي من حيث عدد أفراده إلى :
- فردي: حيث يكون بين فردين من ثقافتين مختلفتين.
- جمعي: حيث يكون بين مجموعتين من الأفراد كل منهما من ثقافة مختلفة عن الاخرى.
- جماهيري: ويتم من خلال متابعة فرد من ثقافة معينة لوسائل الاعلام من ثقافة أخرى.
- من حيث الكيفية: يمكن تقسيم الإتصال الثقافي من حيث كيفيته إلى:
- مباشر: وذلك من خلال التعامل وجها لوجه بين فردين أومجموعة من الأفراد من ثقافات مختلفة، وذلك كما يحدث عند السفر إلى دول اخرى، أو مقابلة السائحين، أو ما يحدث في البلدان التي بها تنوع عرقي مثل لبنان.
- غير مباشر: ويتم باستخدام الأجهزة التكنولوجية الحديثة دون الانتقال إلى أماكن اخرى، وذلك كما يحدث من خلال متابعة الاذاعات الاجنبية والقنوات التلفازية الاخرى، أو من خلال أجهزة الحاسوب واستخدام شبكات التواصل الاجتماعي.

مميزات الإتصال الثقافي:

- التنوع، حيث يؤدي تنوع الثقافات والبيئات إلى تنوع المهارات والأفكار والمعلومات لطرفي عملية الإتصال.
- الاثراء، وذلك من خلال تبادل واضافة معلومات جديدة لكل من طرفي الإتصال.
- التلقائية، حيث تقل فيه الصفة الرسمية.
- اتساع الحدود، حيث لا يعترف الإتصال الثقافي بحدود مكانية ولا حدود زمانية معينة، فهو يتم بين كل الثقافات ويتم في كل الاوقات دون قيود.



شكل (1-9)

الإتصال الذاتي هو من أصدق الحوارات

نشاط جمعي:

بالتعاون مع زملائك في المجموعة ناقش العبارة التالية...

«يتمتع الإتصال الذاتي بدرجة عالية من الصدق، بينما لا يتمتع الإتصال الثقافي بنفس الدرجة من الصدق»

إلى أي مدى تتفق مع هذه العبارة من وجهة نظرك، وما الأسباب التي تؤيد بها رأيك

خصائص الإتصال

الإتصال عملية معقدة تضمن التناقل المستمر للعديد من الرموز والإشارات بين أطراف الإتصال، وتخضع طبيعة الإتصال بشكل مباشر للتجارب والمفاهيم الشخصية بالإضافة إلى الخلفية الثقافية لأطراف الإتصال، وعلى ذلك فإنه لا يمكن أن تتطابق عمليات الإتصال لكل الأفراد، فكل عملية اتصال فريدة وتخضع لظروف وخلفيات مختلفة عن غيرها. يتميز الإتصال أيا كان نوعه بعدة خصائص، يتعلق بعضها بآلية عملية الإتصال ذاتها وبعضها بعامل الزمن وبعضها بأطراف عملية الإتصال وبعضها ببيئة الإتصال، ومن خصائص عملية الإتصال ما يلي:

الإتصال عملية مستمرة غير منتهية: يتضمن الإتصال مجموعة من الأنشطة المتبادلة بين طرفي الإتصال، والتي ليس لها بداية محددة ولا نهاية محددة، فهذه الانشطة مستمرة مع بقاء الانسان في الحياة. كما أن الإتصال عملية مستمرة فهو يعتمد على المشاعر والرغبات والمهارات الخاصة وهي متغيرة بين الافراد بتغير الزمان والمكان.

الإتصال عملية متكاملة: حيث تتكامل عناصر عملية الإتصال لكي يحدث الإتصال بالشكل الصحيح، فليس هناك خط فاصل بين أجزاء عملية الإتصال، كما أنه لا يمكن أن يتم الإتصال بأحد عناصر الإتصال فقط دون بقية العناصر الأخرى، فالإتصال الفعال هو الذي تتكامل فيه العلاقة بين المرسل والمستقبل والوسيلة والبيئة الإتصالية والأهداف والتغذية الراجعة.

الإتصال عملية رمزية: حيث يقوم الإتصال أساسا على إخراج الأفكار والآراء والمعلومات من ذهن المرسل في صورة رموز بطريقة سهلة ومفهومة للمستقبل بحيث تصل إلى المستقبل بنفس المعنى الذي في ذهن وعقل المرسل، وهذه الرموز تأخذ شكل الكلمات أو العبارات أو الخطوط

والأشكال التي لامعنى لها اذا كانت منفصلة عن بعضها، وتعتمد عملية الترميز على المرسل بدرجة كبيرة فهو الذي يضفي المعاني على الرموز من خلال ترتيبها بطرق مختلفة تحمل معاني معينة وذلك في سياق اجتماعي معين، وهو ما يعبر عنه بمهارة استخدام اللغة.

وعند قيام الفرد بعملية الترميز للأفكار التي في ذهنه واستخدام اللغة المعبرة عن أفكاره وخروجها إلى الطرف الآخر، فإنه يمر بالمراحل التالية:

- مرحلة الحذف: وفيها يقوم الفرد بانتقاء بعض الكلمات المتوفرة في ذهنه وحذف أو اختصار مقدار كبير من المعلومات، إذ لا يستطيع الفرد -أي فرد- اخراج ذلك الكم الهائل من المعلومات التي في ذهنه في نفس الوقت، وهنا يأتي دور الطرف الآخر (المستقبل) في الاستفسار والاستيضاح، فيقوم المرسل من جديد بإخراج بعض المعلومات الأخرى المكملة لما تم إخراجه في المرة الأولى، وهكذا يتم الحذف والاخراج من جديد وباستمرار من خلال عملية التواصل إلى أن تتضح الأفكار وتستكمل الصورة الذهنية لدى المستقبل.
- مرحلة التشويه: وفيها يتم تقديم معلومات مبسطة عن الصورة الذهنية التي في ذهن المرسل، فتصل تلك الصورة إلى ذهن المستقبل بطريقة غير مكتملة مما يؤدي إلى تشويه الفكرة لديه، وهنا يقوم المستقبل بالاستفسار من جديد لاستكمال الصورة وتصحيح التشويه الذي انتقل اليه من المرسل.
- مرحلة التعميم:وفيها يقوم الفرد باستخدام كلمات تحمل معنى التعميم، إذ لا يستطيع المتكلم أن يتلفظ بكل الشروط والاستثناءات الممكنة لأن ذلكذ التلفظ يؤدي إلى الملل، فيستخدم عبارات التعميم فيقول مثلا: كل الأطفال يحبون الحلوى، وذلك بدلا من أن يعدد أسماء جميع الأطفال ويذكر كل واحد منهم باسمه أنه يحب الحلوى. وهنا على المستقبل أن يستوثق من درجة التعميم إذ إن لكل قاعدة شواذ.

تدريب جمعي:

يقسم الحضور الى مجموعات كل منها مكونة من ثلاثة أفراد، يقوم أحد الأفرادبدور المرسل والآخر بدور المستقبل والثالث بدور المنسق، يتم تناول موضوع ويقوم المرسل بعرض موضوع مستخدما المراحل الثلاثة للترميز (الحذف والتشويه والتعميم) لعرض فكرته، ويقوم المستقبل بالاستفسار لمعرفة المعنى الحقيقي للكلمات وتوضيح الصورة الذهنية لديه، ويقوم الثالث بتنسيق الحوار وتسجيل ملاحظاته.

الإتصال عملية ديناميكية: يتميز الإتصال بأنه عملية نشطة ومتغيرة وتدور بين طرفي عملية الإتصال، وأنه عملية تفاعلية حيث يتم تبادل الأدوار بين كل من المرسل والمستقبل في نفس الوقت فيصبح المرسل مستقبلا ويصبح المستقبل مرسلا وهكذا، فإن العلاقة التواصلية بين طرفي الإتصال في تغير مستمر وحركة دائمة تدور بين المرسل والمستقبل، كما تعني الديناميكية في عملية الإتصال أن كل من طرفي الإتصال يبني أفكاره وآرائه على أفكار وآراء وردود أفعال الطرف الآخر، وهكذا يتم التعديل أو الحذف أو الاضافة او التصحيح أو التكامل لكل من طرفي الإتصال فكل منهما يستفيد من الآخر ويفيده.

الإتصال عملية حتمية ضرورية: حيث يحتاج الانسان إلى التواصل مع الآخرين ولا يمكن له تجنب التواصل أو العيش بدون تواصل مع الآخرين، سواء كان ذلك بقصد أو بدون قصد، فالتواصل ضرورة حياتية لقضاء حوائج الانسان وتحقيق مطالبه الشخصية والاجتماعية، فالانسان بطبعه اجتماعي يعيش مع الآخرين ويتفاعل معهم، إذ لم يثبت على مر التاريخ الانساني المعروف أوالمسجل أن الانسان عاش بمفرده أو بمعزل عن الآخرين وبعيدا عن الحياة الاجتماعية.

نشاط جمعي:

ناقش مع زملائك مدى صحة العبارة التالية مبينا وجهة نظرك:

يحتاج الوليد البشري الى التواصل لأنه يولد عاجزا عن أداء مهامه بذاته فهو يحتاج الى الآخرين، وكلما كبر فإنه يستطيع الاعتماد على نفسه في إنجاز مهامه وأعماله الخاصة وبالتالي يستطيع الاستغناء بذاته عن التواصل معهم.

الإتصال عملية غير قابلة للتراجع: نظرا لأن معظم تواصلنا مع الآخرين يعتمد على الكلمات سواء الشفوية أو المكتوبة، وهي لا يمكن إعادتها بعد خروجها، فإن الإتصال ايضا لا يمكن الرجوع فيه بعد حدوثه، فلا يستطيع الفرد إلغاء ما أحدثه الإتصال في الآخرين من آثار إيجابة أو سلبية، بل إن كل ما يمكن فعله في هذه الحالة هو التوضيح أو التفسير أو التبرير التأسف أو الاعتذار لإصلاح ما أفسده الإتصال أو التقليل من آثاره، ولكن يبقى الإتصال قائما ومؤثرا في النفس قولا وفعلا.



شكل (10-1)

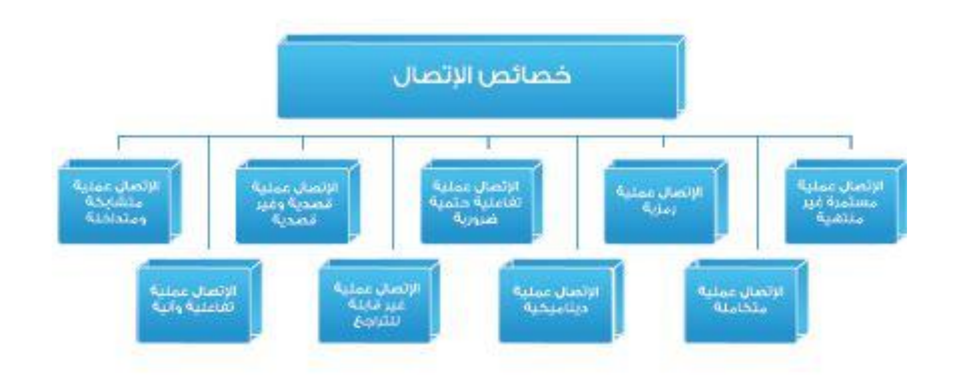
إذا خرجت الكلمات من فمك فيستحيل عليك استعادتها مرة أخرى

الإتصال عملية قصدية وغير قصدية: حيث يكون الإتصال بشكل قصدي متعمد من طرفي الإتصال أو أحدهما، وقد يكون بشكل غير متعمد من طرفي الإتصال أو من أحدهما

الإتصال عملية تفاعلية آنية: التفاعل في الإتصال عملية طبيعية، فالإتصال نشاط قائم على التفاعل بين طرفين أو أكثر، يقوم أحدهما بارسال الرسالة الإتصالية ويقوم الآخر باستقبالها، فيتحول المستقبل في نفس الوقت إلى مرسل ليرسل رسالة اتصالية أخرى، وبذلك فإن التفاعلية في الإتصال تعني صعوبة التمييز بين المرسل والمستقبل في العملية الإتصالية، حيث لا يوجد مرسل دائما ومستقبل دائما، بل تتبادل الأدوار.

الإتصال عملية متشابكة ومتداخلة: حيث ينبع الإتصال من تداخل عوامل شخصية واجتماعية وثقافية وبيئية لكل من المرسل والمستقبل، وذلك في ظل بيئة مشتركة بين طرفي الإتصال، فلا يمكن فصل أي من العوامل عن بقية العوامل الأخرى أثناء عملية الإتصال، فالعوامل الشخصية لكل من طرفي الإتصال تكونت في بيئة اجتماعية وثقافية معينة أثرت على التكوين الشخصي للفرد، كما أن العوامل البيئية التي يعيش فيها الفرد تؤثر أيضا على السمات الشخصية للفرد وكيفية تواصله مع الآخرين.

ويوضح الشكل التالي خصائص عملية الإتصال:



شكل (1-11)

خصائص عملية الإتصال

أنشطة:

- عدد أنواع الإتصال واشرح الفرق بينها.
- اكتب أمثلة من حياتك العملية عن أنواع الإتصال المختلفة.
- اكتب أمثلة عن الحالات الأربعة للاتصال المقصود و غير المقصود.
- اكتب ثلاثة أمثلة على اتصال يحمل عدة معاني ووضح تلك المعاني.

أكتب بجوار كل صورة نوع الإتصال الذي تعبر عنه:









المصطلحات

المرسل: هو مصدر الرسالة والفاعل الرئيس في تناقلها.

الإتصال الذاتي: تواصل الفرد مع نفسه, ومخاطبة نفسه بما يتعلق بالأفكار والمشاعر التي تدور في نفسه.

الإتصال الجمعي: هو التواصل بين أحد الأفراد ومجموعة من الأفراد المنصتون للمتحدث..

المستقبل: هو الطرف المعني بالرسالة حيث يقوم المستقبل بتحليل الرسالة وترجمته إلى معاني ومغازي مختلفة.

التغذية الراجعة: استجابة المستقبل الفورية للرسالة.

أهداف الإتصال

الإتصال مثل أي نشاط انساني لا ينطلق بدون أهداف، حيث ما يميز تصرفات الانسان وسلوكياته عن غيره من المخلوقات هو وجود الأهداف المخطط لها سلفا، والهدف من أهم عناصر دائرة الإتصال التي يقوم عليها. كما ان الأهداف التي يضعها الانسان لنفسة ترتبط باحتياجاته التي يريد اشباعها ليتحقق له التوازن والاستقرار الداخلي والخارجي، إذ يمكن أن تنتج الحاجات من وجود أهداف لدى الانسان يريد تحقيقها والوصول اليها، كما أن اشباع الحاجات يمكن أن يولد لدى الفرد أهدافا جديدة يسعى لتحقيقها من خلال اشباع حاجات معينة، فالعلاقة بين الأهداف والحاجات متداخلة، ويؤثر كل منهما في الآخر.

ويمكن تحديد أهداف الإتصال في المجالات المختلفة كما يلي:

أهداف شخصية: وهي الأهداف التي تتعلق بالنواحي الشخصية والبيولوجية للفرد من حيث تحقيق المطالب والحاجات الاساسية، حيث يهدف التواصل الانساني الى تلبية الأهداف المتعلقة بالاحتياجات البيولوجية الأساسية للانسان وذلك للمحافظة على بقائة في الحياة واستمرار نوعه وجنسة وتقليل عوامل الفناء التي قد يتعرض لها مع ظروف حياته.

أهداف اجتماعية: يهدف الإتصال الى تحقيق أهدافا اجتماعية للفرد، اذ أن الانسان بطبعه كائن اجتماعي لا يمكن له العيش بمفرده ولا الاعتماد على ذاته فقط دون الآخرين، ومن هنا نبعت أهمية الإتصال من الناحية الاجتماعية لتقوية الصلات وتحقيق التعاون.

أهداف اقتصادية: حيث يهدف الإتصال الى جمع المعلومات الاقتصادية وتبادلها بشكل دائم ومستمر، حيث يبحث الإنسان بشكل مستمر عن أية معلومات قد يستخدمها لتحقيق المنافع والأمن في الحياة أو لإشباع الفضول الإنساني. فمثلاً يحرص بعض الناس على متابعة الصحف والأخبار بسبب رغبتهم في التعرف على ما يحدث في العالم من حولهم. كما يهدف الإتصال من الناحية الاقتصادية الى فهم العالم والمجتمع من حولنا، فيحاول الإنسان دائماً الإتصال مع الآخرين لفهم دورهم في الحياة وفهم العالم من حولهم والمجتمعات التي يعيشون فيها. ويسعى الإنسان دائماً إلى اكتشاف كيف يتفاعل العالم المحيط مع معتقداته، ونظرته إلى نفسه، وعلاقته مع الآخرين، وما يظنه حقيقة وواقع.

أهداف نفسية: ويتمثل أهمها في الحاجات العاطفية التي تتعلق بالمشاعر سواء الايجابية من حب واحترام وميل واجذاب، أو السلبية من كره واساءة ورفض ونفور، ولا يمكن أن تتحقق تلك المشاعر بدون تواصل.

أهداف معرفية: وهي التي تتمثل في المعرفة والتعلم والاطلاع من أجل فهم البيئة التي يعيش فيها الفرد فهما جيدا، فالفرد لديه الحاجة إلى التعلم وحب الاستطلاع والاكتشاف، وهذه الحاجة المعرفية لا تتم الا من خلال الإتصال مع الآخرين ونقاشهم ومحاورتهم والتعامل معهم للاستفسار والاستزادة من المعلومات وتصحيح الخاطئ منها، مما يؤدي الى توجيه الفرد في أعماله بعد ذلك بناء على ما لديه من معلومات.

أهداف جمالية: أهداف جمالية: وهي الأهداف التي تتعلق بالنواحي الجمالية للانسان، ويمكن أن نميّز النواحي الجمالية الإتصالية التالية:

- النواحي الجمالية الشخصية،وتتعلق بالمظهر الجمالي الشخصي من حيث الملبس وتسريحة الشعر والعطر والمقتنيات الشخصية وغيرها، وهي التي تعطي الرسائل الإتصالية الرمزية أثناء عملية التواصل.

النواحي الجمالية البيئية، وتتعلق بالمكان الذي يتم في محيطه الإتصال من حيث التجهيزات والترتيب والألوان والاضاءة والتهوية والحرارة وغيرها، والتي تبعث السرور في النفس أثناء عملية الإتصال، حيث يكون تأثيرها كبيرا في عملية الإتصال.

النواحي الجمالية الإبداعية، وتتعلق بالإبداع الأدبي والفني سواء ما تعلق منها بمهارة استخدام اللغة مثل القصة والرواية والشعر، أو ما يتعلق باستخدام المهارات اليدوية كالأعمال التشكيلية والرسومات والأشكال الهندسية.

أهداف التعبير عن الذات والجدارة: وهي الأهداف التي تتعلق بتحقيق واثبات الذات والتعبير عنها من خلال الوصول الى درجة عالية من المهارة، وما يتبعها من الوصول الى الجدارة في الأداء، حيث يهدف الأفراد من تواصلهم مع الآخرين إلى التعبير عن أنفسهم وإثبات ذواتهم بطريقة جذابة.

أهداف روحانية: حيث يتواصل الانسان مع خالقه لتلبية الحاجة الروحية، فالانسان يشتمل على الجانب المادي الذي يستطيع تلبية احتياجاته من خلال مطالبه الجسدية، والجانب الروحاني الذي يحتاج الى تلبية مطالبه من خلال الإتصال بالقوى الغيبية التي يثق في أنها مصدر كل شيء وأقوى من كل شيء، فيلجأ إليها للتقرب منها والتماس القوة منها، فيتخلص من همومه وآلامه وأحزانه ومشاكله ويوكلها الى تلك القوة الغيبية التي تستطيع أن تلبي إليه مطالبه وتحول آلامه إلى آمال وأحزانه إلى أفراح.

أهداف أمنية: حيث يسعى الانسان إلى التواصل مع الآخرين من أجل تحقيق الأهداف المتعلقة بالاحتياجات الأمنية اللازمة له، فكل انسان يحتاج الى الشعور بالأمن والاستقرار في حياته، ويتحقق هذا الهدف من خلال بناء الثقة والاحترام بين طرفي عملية الإتصال، ولقد امتن الله على قريش بنعمة الأمن في قوله تعالى: (الذي أطعمهم من جوع، وآمنهم من خوف) [قريش:4]:

ومما تجدر الاشارة اليه أن تلك الأهداف الإتصالية للفرد قد تتداخل بعضها البعض، فالهدف الجمالي قد يتداخل مع الهدف الأمني والهدف الاجتماعي، والأهداف البيولوجية قد تتداخل مع الأهداف الاجتماعية والأهداف النفسية وهكذا فإن الأهداف من عملية الإتصال لا يمكن فصلها عن بعضها، لانها تشبع حاجة عن الفرد وحاجات الفرد متداخلة حيث إن الانسان كل متكامل.

ويمكن توضيح أهداف الإتصال من خلال الشكل التالي:



شكل (1-12)

شكل يوضح أهم أهداف الإتصال

نشاط جمعي:

بالتعاون مع مجموعتك، حاول كتابة مثالين لكل هدف من أهداف الإتصال التالية:

- شخصي
- اجتماعي
- اقتصادي
- نفسي

الذكاء وعلاقته بالإتصال الفعال

يختلف الأشخاص في ذكائهم وقدراتهم العقلية

قدم العالم جاردنر في نظريته الذكاءات المتعددة أنواعا مختلفة من الذاكاءات، حيث ترى هذه النظرية وجود أنواع مختلفة من الذكاء لدى الفرد وليس ذكاءا واحدا كما كان يعتقد من قبل، وأن الفرد قد يتميز بنوع أو أكثر من هذه الذكاءات، ويكون تصرفه في عملية التواصل بناء على ذكاءاته المتعددة وهو ما يطلق عليه بالذكاء التواصلي، وتختلف قوة تلك الذكاءات لدى الأفراد فبعضها قوي وبعضها ضعيف. ولعل من أبرز هذه الذكاءات ما يلي:

الذكاء اللغوي: ويقصد به القدرة على استخدام الكلمات والعبارات والمصطلحات بمهارة والتعبير عن الأفكار بطلاقة. ويتميز الشخص ذو الذكاء اللغوي بما يلي:

- القدرة على اختيار الألفاظ بدقة.
- اختيار الألفاظ الأكثر إثارة.
- الإدلاء بتعليقات ذكية.
- طرح الأسئلة المعبرة والمتعلقة بالموضوع.
- امتلاك قدر كبير من المصطلحات والكلمات.
- يستطيع أن يجعل أسلوب حديثه مشوقاً للمستمعين.

الذكاء الذاتي: ويقصد به قدرة الشخص على معرفة ذاته والتواصل معها ومعرفة سلبياتها وإيجابياتها وقدراتها بكل وضوح. ويتميز الشخص ذو الذكاء الذاتي بما يلي:

- القدرة على تحديد الأهداف والسعي لتحقيقها.
- الاستقلالية في التفكير.
- معرفة نقاط القوة والضعف بوضوح.
- يتمتع بقد كبيرمن الثقة بالنفس.

الذكاء الاجتماعي: ويعني قدرة الفرد على فهم الآخرين والتفاعل معهم والتأثير فيهم. ويتميز الشخص ذو الذكاء الاجتماعي بما يلي:

- سرعة تكوين الصداقات الجديدة.
- مشاركة الآخرين والتفاعل معهم ومساعدتهم.
- سرعة التكيف مع الأوساط والبيئات المختلفة.
- لديه ميول قيادية عالية.
- ملاحظة الفروق بين الأفراد ومعرفة أنماط شخصياتهم.

الذكاء العاطفي: ويعني قدرة الفرد على التعاطف مع الآخرين والشعور بالتفاؤل، وتنظيم حالته النفسية، وتجنب وقوع الألم، ومنع الآلام النفسية من تعطيل قدرته على العمل أو التفكير. ويتميز الشخص ذو الذكاء العاطفي بما يلي:

- الاهتمام بمشاعر الآخرين والتعاطف معهم.
- التروي والتفكير قبل الإقدام على أي فعل.
- الحكم على الأمور العاطفية بميزان عقلي.
- ضبط النفس والسيطرة على الغضب.
- الشعور بالرضا والطمأنينة أثناء التواصل مع الآخرين.

الذكاء الفكاهي: ويعني قدرة الفرد على صناعة المفارقات المضحكة وسردها، وتحويل المواقف المحرجة إلى مواقف مضحكة. ويتميز الشخص ذو الذكاء الفكاهي بما يلي:

- سرعة البديهة.
- لديه حس المرح وإثارة البهجة والإبتسامة.
- الإبداع في صياغة المواقف المضحكة.
- تحويل المواقف المؤلمة إلى فكاهية.
- الفكر المنفتح والاستفادة من وجهات النظر المختلفة.

استراتيجيات مهمة للإتصال الفعال

يقوم الإتصال الفعال على عدد من الاستراتيجيات المهمة، والتي يجب مراعاتها عند القيام بالإتصال مع الآخرين، حيث إن النجاح الذي يحققه الانسان في عمله يعتمد 85% منه على مهاراته الإتصالية، و15% فقط يعتمد على المهارات والكفاءات العلمية والعملية، كما أن القدرة على انجاز الأهداف تتوقف على كفاءة الإتصالات الشخصية، ومن أهم الاستراتيجيات التي يجب مراعاتها للاتصال الفعال ما يلي:

ركز على ما تعرف: وذلك بالتركيز على وصف مشاعرك بدلاً عن الحكم على الآخرين. والتعبير عما يدور في نفسك، وقدم ما تعرفه من معلومات وملاحظات دون تخمين أو توقعات مسبقة.

ركز على القضية: وذلك بالبعد عن شخصنة الأمور، فتجنب تناول الأمور بشكل هجومي وشخصي، وعبر عن نفسك وعما تحتاج ببساطة ودون عدوانية، حاول أن تحل المشاكل بدلاً من السيطرة على الآخرين.

كن أصيلاً ولا تكن ممسوخاً: فكل شخص له سمته وصفاته الخاصة، فكن صادقاً مع نفسك وتخلى عن التصنع والرياء،وحاول أن تعمل بتفاني وإخلاص مع الناس من حولك واجعل سلوكك متكاملاً.

معوقات الإتصال:

تعتبر عملية الإتصال عملية متكاملة العناصر والمكونات، والتي تساعد على ارسال الرسالة واستقبالها بالطريقة الصحيحة لذا تعرف معوقات الإتصال على انها جميع المؤثرات والتي بدورها تعمل على تعطيل أو تأجيل ارسال الرسالة او استلامها او تشويه المعنى المقصود منها ولا يجعل الرسالة تحقق هدفها المنشود بالدرجة المناسبة.

ويمكن تقسيم معوقات الإتصال الى ثلاث مجموعات رئيسية

المعوقات الشخصية : وهي المعوقات التي تتعلق بأطراف العملية الإتصالية وتتأثر غالبا بالخبرة والشخصية والثقافة والمعتقدات وتنقسم الى:

- معوقات تتعلق بالمرسل:

يقع المرسل في الأخطاء خلال الإتصال نتيجة لعدم فهمة لتأثير العوامل الفردية على طبيعة الإتصال مثل الخبرة والثقافة والشخصية والمعتقدات ومن أهم تلك المعوقات ما يلي:

- الترميز الخاطئ للرسالة.
- عيوب النطق والكلام عند المرسل.
- المرسل غير مقتنع بالرسالة التي يقدمها.

- معوقات تتعلق بالمستقبل: وهي تتشابه كثيرا مع معوقات المرسل السابق ذكرها، بالإضافة إلى ما يلي:

- وجود قصور في حاسة السمع لدى المستقبل.
- التسرع في التقييم وإصدار الأحكام.
- التفسير الخاطئ للرسالة.

معوقات مادية:

هي المعوقات التي تتعلق بالعناصر المادية المكونة لعملية الإتصال، كالوسيلة والرسالة والبيئة الإتصالية، و تشمل:

- معوقات تتعلق بوسيلة الإتصال: وهي المعوقات التي تتعلق بوسيلة أو قناة الإتصال، ومنها استخدام وسيلة اتصال غير رسمية للتواصل مع جهة رسمية او ان تكون الوسيلة غير مناسبة لعناصر العملية الإتصالية مثل استخدام رسالة مكتوبة مع شخص غير قادر على القراءة.

- معوقات تتعلق بالرسالة: وهي المعوقات التي تتعلق بالرسالة الإتصالية ذاتها، مما يؤثر على محتواها ومغزاها، وذلك بان تكون الرسالة متخمة بالمعلومات والمصطلحات الغير مفهومة أو ان تكون الافكار والمعاني مشوهه وغير متسلسلة أو من ناحية احتواء الرسالة على بعض الاختصارات غير المفهومة.

- معوقات تتعلق ببيئة الإتصال: وهي المعوقات التي تتعلق ببيئة الإتصال المحيطة سواء كانت البيئة مادية او معنوية وتسبب تشويش عملية الإتصال سواء كانت بسبب الظروف البيئية الطبيعية من حرارة واضاءة وغيرها او بسبب قلة التنظيم للبيئة الإتصالية وما ينجم عنها من مقاطعات.

معوقات معنوية:

هي المعوقات التي تتعلق بالعناصر المعنوية المكونة لعملية الإتصال، وتشمل:

- معوقات تتعلق بأهداف الإتصال: حيث إن عملية الإتصال لا تتم بدون هدف ويجب ان يكون الهدف واضح لأطراف الإتصال، وعدم وضوح الهدف او عدم امكانية تحقيقه او اختلاف هدف المرسل عن هدف المستقبل تعتبر من المعوقات المتعلقة بأهداف الإتصال.

- معوقات تتعلق بكيفية الإتصال: وهي المعوقات التي تتعلق بسير العملية الإتصالية وكيفية أدائها، وسلوكيات كل من طرفي الإتصال، فالتعالي والتكبر من قبل أحد الطرفين أو الانشغال والعبث والاشارات السلبية المستخدمة تعتبر من المعوقات المتعلقة بكيفية الإتصال.

- معوقات تتعلق بتوقيت الإتصال: وهي المعوقات المتعلقة بتوقيت العملية الإتصالية، ومدى مناسبته لكل من طرفي الإتصال، ويعتبر كل من اختيار التوقيت غير المناسب او عدم المرونة في تغيير وقت الإتصال من اهم المعوقات التي تتعلق بتوقيت الإتصال.



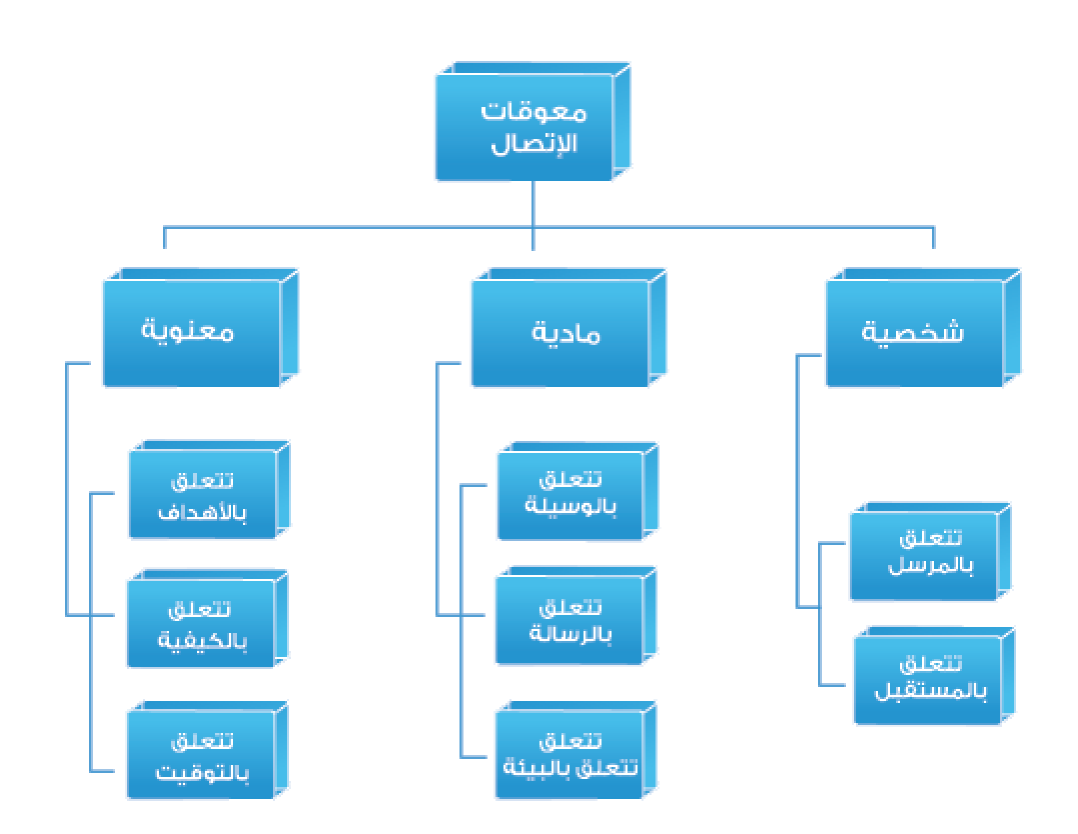
شكل (1-13)

انفعالات المرسل تعوق عملية الإتصال



شكل (1-14)

إحرص أن تختار الوقت المناسب للاتصال



شكل (1-15)

أهم معوقات الإتصال

نشاط جمعي:

بالتعاون مع مجموعتك، حاول كتابة اكبر عدد ممكن من معوقات الإتصال في محاضرة اليوم منذ بدايتها حتى الآن متبعا التصنيف السابق للمعوقات وحسب الجدول التالي:

	معوقات شخصية		معوقات مادية			معوقات معنوية		
	المرسل	المستقبل	الوسيلة	الرسالة	البيئة	الأهداف	الكيفية	التوقيت
1								
2								
3								
4								

أنشطة فردية:

- اكتب تقرير من ثلاثة صفحات تعدد فيه أغراض الإتصال وتشرح الفرق بينها
- اذكر أمثلة واقعية على كل غرض من أغراض الإتصال
- اذكر بشكل مفصل كل المعوقات التي يمكن أن تؤثر على عملية الإتصال التالية
- "اجتمع أحد مدراء الفنادق مع موظفيه لدراسة طلبات الموظفين ودراسة السبل المتاحة للارتقاء بمستوى الخدمات في الفندق"

المصطلحات

التشويش على الرسالة: كل العوامل التي قد تؤثر على المغزى أو المعنى وراء الرسالة التي يريد المرسل إيصالها للمستقبل، وتعمل على وصولها بغير المقصود.

وسيلة الإتصال: هي القناة التي يتم من خلالها إيصال الرسالة من المرسل إلى المستقبل.

المراجع

- جامعة الملك سعود،2010) م :(مقرر مهارات الإتصال، شركة الرشد العاليمة، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- كمال كامل،2007) م :(مهارات الإتصال، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، القاهرة
- حسن عماد ملكاوي :تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط 2القاهرة، الدار المصرية اللبنانية،1997 ، ص.41
- سلامة عبد الحافظ محمد :وسائل الإتصال وأسسها النفسية والتربوية، عمان، دار الفكر،.1993
- زكريا الشيخ، أديب العتوم ومحمد دياب :مهارات تطوير الذات، الاردن، بدون تاريخ.
- وليد الشعيبي : فن ومهارات الإتصال الفعال، اليمن، بدون تاريخ.
- Dave Barry (2001): Interpersonal behavior and communication Ind University.
- http://www.asyeh.com

الوحدة الثانية

مهارات الإتصال الأساسية

مقدمة

يقوم الإتصال أساسا بين الأفراد على استخدام الكلمات والجمل أوالعبارات والألفاظ في التواصل مع الآخرين، سواء كان هذا التواصل بشكل شفهي أو بشكل مكتوب أو كان من خلال الرموز والاشارات والمؤثرات الصوتية.

ويمكن تقسيم الإتصال من حيث اللغة الى :

اتصال لفظي: وهو الإتصال من خلال الكلمات والعبارات المنطوقة، ويكون تأثير هذا النوع على عملية الإتصال بنسبة 7% وينقسم الى:

- مهارات الإتصال الشفهية.
- مهارات الإتصال الكتابية.

اتصال غير لفظي: وهو الاتصال الذي لا يتم من خلال الكلمات، وينقسم إلى النوعين التاليين:

- نبرات الصوت: وهي المؤثرات الصوتية المصاحبة للكلمات حيث يكون تأثيرها بنسبة 38% من عملية الإتصال.
- لغة الجسم والإشارات: وهي اللغة الرمزية والتي يصل تأثيرها الى نسبة 55% من عملية الإتصال.

عملية الإتصال ليست عملية آنية أو فطرية تولد مع الانسان، بل هي عملية مكتسبة يتدرب الانسان على مهاراتها وفنونها وكيفيتها إلى أن يصل فيها إلى درجة الاتقان، وبذلك يمكن اعتبار الإتصال عملية مهارية تحتاج إلى تعليم وتدريب وممارسة في المواقف والظروف المختلفة لكي تنمو.

معنى المهارة:

يمكن تعريف المهارة على أنها «المقدرة على أداء عمل ما بدرجة عالية من الإتقان بمجهود أقل وفي أقل وقت ممكن بأقل التكاليف».

ومهارات الإتصال هي المهارات التي تتعلق بالعملية الإتصالية وبعناصر عملية الإتصال، ويمكن تعريف مهارة الإتصال على أنها: « مجموعة السلوكيات والمظاهر والقدرات التي تتعلق بالإتصال مع الآخرين، وتتيح الفرصة للفرد أن يتفاعل بكفاءة ويحدث تأثيرا في الآخرين».

ولكي يتمكن الفرد من اكتساب مهارة الإتصال اللفظي فإنه يحتاج إلى أمرين:

- معرفة نظرية: من المهم أن يدرك كل طالب المبادئ النظرية التي تبنى عليها كل مهارة حتى يتمكن من اتقانها وقياس مدى فاعليتها.
- ممارسة عملية: تدريب عملي مستمر على استخدام المهارة قبل أن يتمكن من اتقانها واستخدامها بفعالية.

مفهوم الإتصال اللفظي

الإتصال اللفظي هو العملية التي يتم خلالها تفاعل الأفراد سويا من خلال الاشارات الصوتيه وما تكونه من ألفاظ وكلمات أو عبارات، ويعرف الإتصال اللفظي على أنه «تبادل اللغة الكلامية من خلال الحديث بين طرفين (المرسل والمستقبل) بهدف إيصال أكبر قدر ممكن من معاني الرسالة ومحتواها»، فالإتصال بناء على ذلك علاقة بين طرفين لنقل رسالة لها هدف معين.

ويتركز الإتصال اللفظي على الكلام المنطوق أو المكتوب حيث تعد اللغة أحد أهم وسائل الإتصال بغض النظر عن هدف أو طبيعة الإتصال.

مهارات أساسية للإتصال اللفظي

ينقسم الإتصال اللفظي الى نوعين أساسيين هما الإتصال الشفهي والإتصال الكتابي، ولكل قسم من هذه الأقسام مهاراته اللازمة لتفعيل عملية الإتصال. ومن المهارات المهمة للإتصال اللفظي ما يلي:

مهارات الإتصال الشفهي: وتشتمل على المهارات التي تتعلق بعملية النطق واستخدام المؤثرات الصوتية في عملية الإتصال، ومن المهارات اللازمة للاتصال الشفهي ما يلي:

- مهارة التحدث: وهي القدرة على الاستخدام الجيد للغة أثناء عملية الإتصال بالاضافة إلى الإلقاء الجيد لها.
- مهارة الاستماع: وهي القدرة على اعمال العقل فيما يقال والانفعال معه والاستجابة الصحيحة له.

مهارات الإتصال الكتابي: وتشتمل على المهارات التي تتعلق بالقدرة على التعبير الكتابي وتسجيل البيانات بصورة تسهل من عملية توصيل الرسالة بالطريقة الصحيحة الى المستقبل، ومن المهارات اللازمة للاتصال الكتابي ما يلي:

- مهارة الكتابة: وهي مهارة التركيز على قواعد اللغة واتقان الكتابة بدون أخطاء إملائية والتعبير الصحيح باستخدام الكلمات المناسبة.
- مهارة القراءة: وهي مهارة التعرف على الكلمات والحروف وتحويلها الى معاني ومدركات لدى الفرد بحيث تصل المعاني الحقيقية للكلمات دون تحريف او تشويه.

يمكن أن نتناول مهارات الإتصال الشفهي بشيء من التفصيل فيما يلي:

الإتصال الشفهي :

الإتصال الشفهي أو التحدث هو من أهم وسائل الإتصال وأكثرها استخداما، وهو إحدى الصفات المميزة للانسان، ويتم الإتصال الشفهي عبر الكلمات والألفاظ، فتتبادل المعلومات من المرسل إلى المستقبل شفاهة، حيث تخرج الرسالة الصوتية من فم المرسل إلى أذن المستقبل، وتلعب اللغة المستخدمة والكلمات المنطوقة دورا كبيرا في توضيح المعاني المقصودة من الرسالة. وغالبا ما يحدث الإتصال الشفهي عندما لا يكتسب الإتصال الصفة الرسمية ويريد المرسل التعرف على رد فعل المستقبل على الرسالة.

لا يعتبر كل صوت تحدث، لأن التحدث يتكون من ألفاظ ذات معاني وفائدة، واللفظ صوت مشتمل على بعض الحروف التي تشكل كلمات تحمل المعاني والأفكار للمستقبل.

مفهوم التحدث:

التحدث هو عملية تبادل المعلومات والافكار بطريقة شفهية بين طرفي الإتصال من خلال الكلمات والاصوات المفهومة المعنى، ويمكن تعريف التحدث بأنه: "عملية توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية و مهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين وتبادل نقل المشاعر والآراء والأفكار بين طرفي الإتصال".



شكل (1-2)

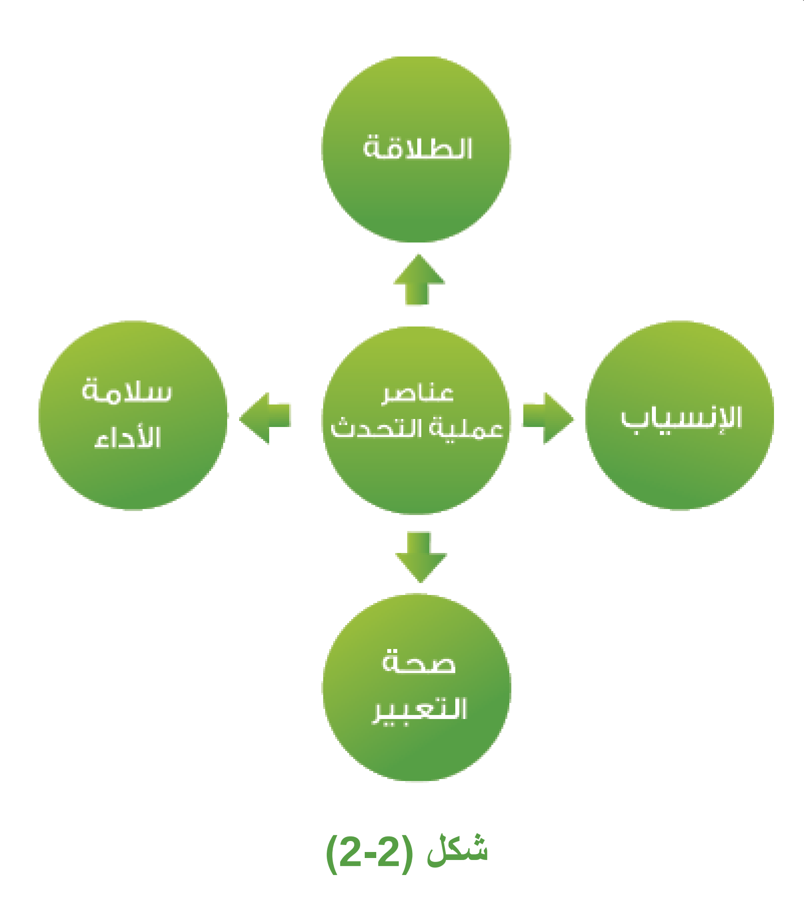
التحدث هو ترجمة الأفكار إلى كلمات وتبادلها بين طرفين

العناصر الأساسية لعملية التحدث:

يقوم التحدث على أربعة عناصر أساسية تتعلق بالمهارات الشخصية لدى الشخص المتحدث، وهذه العناصر الأساسية هي:

- الطلاقة: ويقصد بها قدرة الفرد على استدعاء الكلمات والألفاظ والمعاني المترابطة والمترادفة من الذهن في صورة واضحة وقت الحاجة إليها دون اضطراب أو تلعثم.
- الإنسياب: ويقصد به قدرة الفرد على سرد الأفكار والمعاني من العقل واخراجها في صورة مترابطة.
- صحة التعبير: ويقصد به قدرة الفرد على استخدام الألفاظ والكلمات لوصف موقف وصفا دقيقا واضح المعنى والدلالة.
- سلامة الأداء: ويقصد به قدرة الفرد على اخراج الحروف من مخارجها الصوتية الصحيحة، لتكون الكلمات المقصودة بطريقة واضحة.

ويبين الشكل التالي عناصر عملية التحدث:



شكل (2-2)

شكل يبين العناصر الأساسية لعملية التحدث

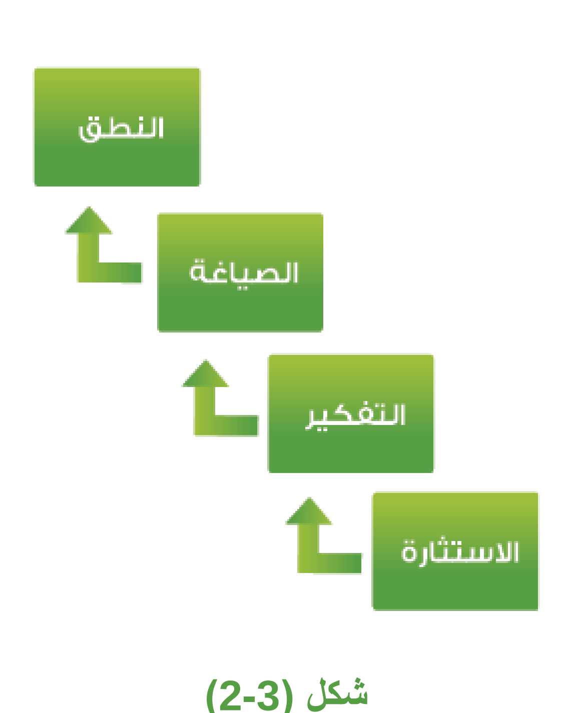
نشاط فردي:

في خمس دقائق، حاول تناول أحد الموضوعات المتعلقة بالتواصل أمام زملائك، مراعيا عناصر التحدث الأربعة.

خطوات عملية التحدث: عملية التحدث هي عملية عقلية بالدرجة الأولى، وهي عملية تمر بمراحل وخطوات معقدة إلى أن تتم قي صورة تبادل للكلمات والعبارات وما يلزمها من مهارات أخرى كالانصات. ويمكن توضيح أهم خطوات عملية التحدث فيما يلي:

- الاستثارة: وهي أولى مراحل عملية التحدث وأول خطواتها، حيث تبدا الاستثارة الفكرية للعقل بسبب توفر مثير قد يكون خارجي وهو الموقف التفاعلي، وقد يكون داخلي وهو الشعور والإحساس، حيث يبدأ العقل في الاستجابة لهذا المثير ويقوم باستدعاء الحروف والكلمات طبقا للمعاني الراسخة في العمق الفكري. وفي هذه المرحلة يتم استدعاء أكبر عدد ممكن من الحروف والكلمات.
- التفكير: وهي المرحلة الثانية للتحدث، حيث يبدأ العقل في الاختيار من الكم الهائل للكلمات التي تم استدعاؤها في المرحلة السابقة وحذف بعض الكلمات والابقاء على الكلمات المناسبة والجمل المعبرة عن الموقف المثير وذلك بناء على الإطار المرجع للكلمات ومعانيها المكتسبة لديه في المراحل الاولى من حياته، فيبدا في ربط الأحداث سويا واستخراج الكلمات المناسبة معها.
- الصياغة: وهي المرحلة الثالثة من مراحل التفكير، وفيها يقوم العقل بعمليات أكثر صعوبة وهي اختيار ترتيب الحروف والكلمات لتخرج في صورة معبرة عن المعنى المناسب للموقف المثير، ويتم ايضا في هذه المرحلة اختصار وحذف لمجموعة أخرى من الكلمات بناء على التشابة والتكرار للأحداث.
- النطق: وهي آخر مرحلة من مراحل عملية التحدث، وفيها يتم تجميع الحروف والكلمات التي قام العقل باعادة ترتيبها وصياغتها على مستوى الفكر وترجمتها إلى أصوات ذات معنى ودلالة متعارف عليها من أصحاب اللغة، حيث إن لكل حرف مخرجه الطبيعي من الفم وصوته المميز، ويتم في هذه المرحلة زيادة عملية الحذف لبعض الكلمات واختصار أكثر منعا من حدوث التكرار الممل وبناء على المنطق العقلي في تكميل الصورة الناقصة للمعنى، وبذلك تتكون الصورة النهائية لعملية التحدث بنطق العبارات والكلمات بصياغة مناسبة للأفكار العقلية التي أثارتها المواقف الإتصالية.

ويبين الشكل التالي أهم خطوات عملية التحدث:



شكل (2-3)

شكل يبين أهم خطوات عملية التحدث

أنشطة:

- اكتب تقرير توضع فيه مفهوم الإتصال اللفظي وفوائده في حياتك اليومية.
- اكتب سيناريو لحوار توضح فيه مكونات التحدث وتستخدم المهارات الفرعية للتحدث.

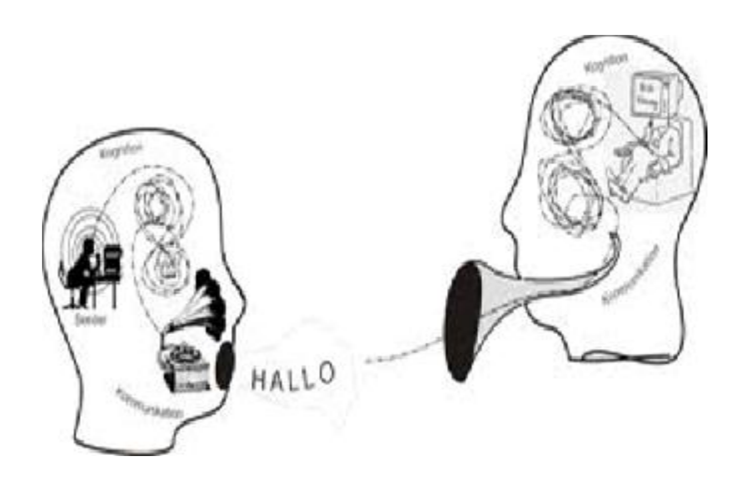
المصطلحات:

الإتصال اللفظي: وهو الإتصال الذي يعتمد على استخدام الكلمات أو الجمل والعبارات في العملية الإتصالية بطريقة معينة، سواء كان هذا الاستخدام للكلمات بطريقة شفهية أو بطريقة مكتوبة.

التحدث: هو عملية توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية و مهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين وتبادل نقل المشاعر والآراء والأفكار بين طرفي الإتصال.

مهارة الاستماع والإنصات

يتأثر الانسان بالأصوات من حوله عن طريق حاسة السمع، وهي أول حاسة تقوم بوظيفتها بعد ميلاد الإنسان. ويعد الاستماع من المهارات الأساسية في بناء علاقات جديدة مع الاخرين وفهمهم، فهو نشاط ضروري لجمع المعلومات وتجنب المشاكل قبل حدوثها، كما أن الاستماع للآخرين هو بمثابة توجيه رسالة تقدير واحترام لهم ولآرائهم الشخصية.



شكل (4-2)

ضرورة الاستماع للآخر من المهارات المهمة في الإتصال

مراحل عملية الإنصات

يعد الانصات أعلى مراتب عملية السمع، وهو يأتي بعد الإستماع، ويمكن تحديد أهم مراحل عملية الإنصات في المراحل التالية:

مرحلة السمع: وهي المرحلة التي يتم فيها استقبال الأذن للمؤثرات الصوتية، ومن ثم تبدأ الأذن كعضو للسمع في الاستجابة لتلك المؤثرات الصوتية استجابة آلية فسيولوجية دون تمييز معاني لتلك الأصوات، فقط تميز شدة وضعف درجة الصوت، ثم تقوم بدورها بنقل تلك المؤثرات الصوتية إلى مركز السمع في المخ عن طريق العصب السمعي. ويستوي في هذه المرحلة جميع الأفراد الذين يتمتعون بسلامة جهاز السمع (الأذن) سواء كان بقصد منهم أو بدون قصد.

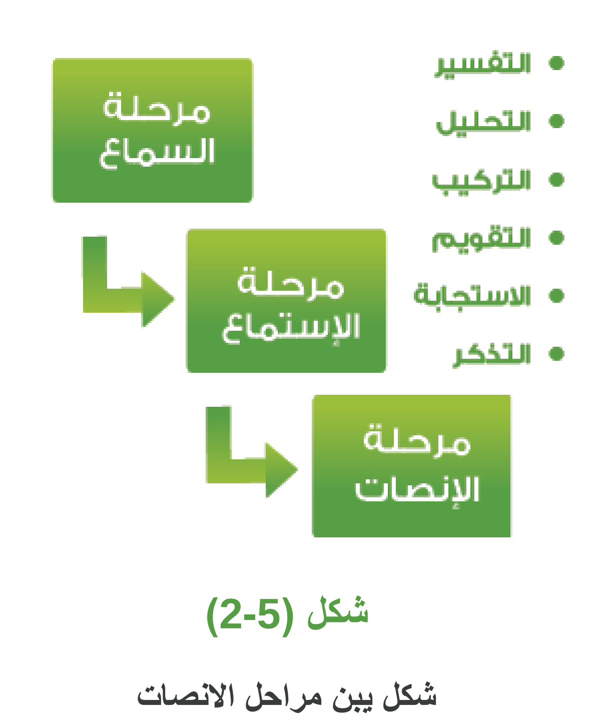
مرحلة الإستماع: وهي المرحلة التالية لعملية السماع، وفيها يتم إعمال العقل للأصوات التي تصل إليه ومن ثم ترجمتها إلى دلالات لفظية ذات معاني مفهومة، وهذا الفهم ناتج عن الخبرات السابقة التي مرت بالفرد نتيجة استماعة لأصوات مشابهة لما استمع إليه في الماضي، ومعرفة دلالاتها ومعانيها المقصودة، وبالتالي يقوم العقل بمعالجة تلك الاصوات وترجمتها حسب خبراته الماضية إلى حروف وكلمات وجمل وعبارات ذات دلالة لغوية مفهومة وواضحة المعنى لديه. وتكون عملية الاستماع بطريقة مقصودة للفرد حيث يكون فيها إعمال للعقل، وتختلف عملية الاستماع من فرد لآخر رغم أن السماع ربما يكون واحدا، ولعل ذلك الاختلاف في فهم كل منهم لدلالات الألفاظ ومعاني الكلمات ربما يكون نتيجة اختلاف خبراتهم السابقة التي مروا بها، وقدراتهم العقلية التي يعالجون بها دلالات تلك الأصوات وترجمتها إلى معاني مفهومة.

مرحلة الإنصات: وهي المرحلة التي تلي مرحلة الاستماع، وفيها يقوم العقل بعدد كبير من العمليات التي من شأنها محاولة الوصول إلى المعنى المقصود من الرسالة، والحكم على مدى صحتها، ومن ثم الاستجابة لها أو إهمالها.

وتتضمن عملية الإنصات قيام المخ بعدد كبير من العمليات العقلية العليا المعقدة والمرتبطة مع بعضها والتي ينتج عنها اتخاذ الفرد القرار بأن يستجيب أو يرفض الاستجابة لما استمع إلية، ومن هذه العمليات العقلية ما يلي:

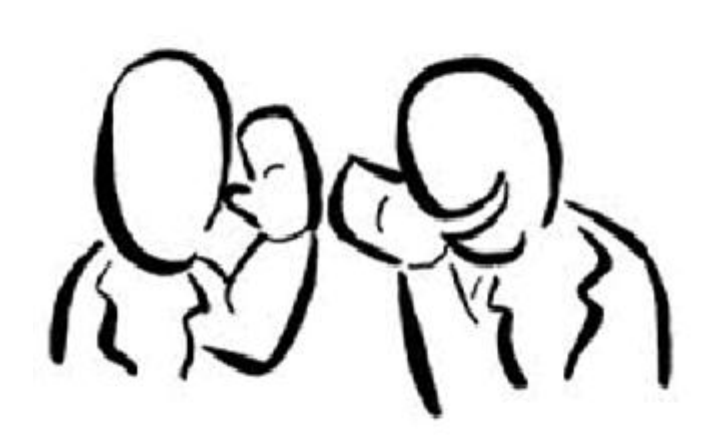
- التفسير: حيث يقوم العقل بعملية تفسير معاني الكلمات ودلالات الحروف التي استمع إليها من خلال الربط بين ما يسمع وما هو متراكم في المخزون العقلي ليجد لها نظيرا في خبراته الماضية والوصول إلى معانيها المقصودة.
- التحليل: حيث يقوم العقل بتحليل وتفكيك الكلمات والألفاظ إلى عناصرها الأولية البسيطة وردها إلى أصلها.
- التركيب: ويقصد به إعادة ترتيب الحروف والكلمات بطرق مختلفة والوصول إلى معاني جديدة مناسبة لخبراته السابقة، من خلال الربط بين الكلمات والعبارات المترادفة معا، وتجميع المترادفات، والربط بين المواقف المتشابهة.
- التقويم: وفيها يقوم العقل بعملية الحكم على الكلمات والعبارات والمواقف بناء على خبراته الماضية والمواقف المتشابهة، حيث يرفض المخالف لخبراته الماضية ويقبل المتفق مع خبراته.
- الاستجابة: وهي المرحلة التي يتم فيها تحويل الفكرة إلى سلوك، وقد يكون هذا السلوك قولي أو فعلي. فمن أمثلة السلوك القولي ذكر الآراء أو طرح الاستفسارات أو اخبار المتحدث بمدى فهم محتوى الرسالة، ومن أمثلة السلوك الفعلي رفع اليد والابتسامات أو الذهاب بعيدا عن القاعة أو التوجه إلى مكان ما.
- التذكر: وهي آخر مراحل الانصات حيث يقوم المستقبل باستعادة ما سمع من المرسل، واستخدامه في المواقف الأخرى المشابهة عند تكرر حدوثها.

ويبين الشكل التالي المراحل التي تسبق عملية الإنصات، بالإضافة إلى العمليات اللازمة لعملية الإنصات:



شكل (2-5)

شكل يبين مراحل الانصات



شكل (2-6)

احرص على الاستماع عندما يتحدث الآخر

تصنيف الأشخاص من حيث عملية الإنصات:

ليس جميع الأشخاص ينصتون إلى الرسالة الإتصالية بنفس الدرجة والإهتمام، حيث يمكن تصنيف الأشخاص في عملية الإتصال بناء على عملية الإنصات إلى الأصناف التالية:

- الشخص غير المنصت (Non Listener) : وهو الشخص الذي لا يستمع إلى الرسالة، ولا يحاول إعمال العقل في محتوى الرسالة، ويقف دوره على مرحلة السماع الآلي فقط.
- الشخص المنصت جزئياً (Marginal Listener) : وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة، ولكنه يعمل العقل في بعض كلماتها التي تقع في مدار اهتمامه دون بقية الرسالة، ويكون إعماله للعقل ليس إعمالا كاملا باستخدام كل العمليات العقلية سابقة الذكر، بل باستخدام بعضها دون الآخر.
- الشخص المنصت المقوم: (Evaluative Listener) : وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة، ويعمل فيها عقله حيث يبذل مجهودا لفهم محتوى الرسالة، ولكنه لا يحاول الوصول إلى مضمون الرسالة والوصول إلى مقصود المرسل، وربما يقف دوره على تصيد أخطاء المرسل.
- الشخص المنصت النشط(Active Listener) : وهو الشخص الذي يستمع إلى الرسالة بتركيز، ويقوم بالعمليات العقلية العليا كالتفسير والتحليل والتركيب والتقويم والاستجابة، وذلك لفهم مضمون الرسالة، وماوراء المضمون من أحاسيس ومشاعر المرسل.

نشاط فردي:

حاول الإجابة على فقرات الاستبيان التالي بكل دقة للتعرف على مهارتك في الإنصات.

استبيان للتعرف على مهارة الإنصات.

من فضلك ضع علامة (√) أمام الخيار المناسب من وجهة نظرك وينطبق عليك.

	العبـــــــــــــــــــارة	دائما	أحيانا	لا
1	أشغل نفسي بالرَّد على من يخاطبني أثناء حديثه إليَّ.			
2	أهتم بأسلوب وطريقة من يخاطبني بقدرٍ يفوق اهتمامي بمحتوى حديثه.			
3	أجتهد في فهم كلام من يخاطبني من خلال وجهة نظره ومشاعره هو.			
4	قد أدوِّن بعض الملاحظات والأفكار الرئيسيَّة أثناءالإنصات.			

5	أُنصت لمن يخاطبني بنيَّة الفهم العميق لما يقول.			
6	أوجِّه أسئلةً استفساريةً بين الحين والآخر لمن يخاطبني.			
7	لا يضيق صدري بكلام الآخرين مهما كان مزعجًا أو غير منطقي.			
8	لا أفكِّر في شيءٍ آخر أثناء إنصاتي للآخرين.			
9	أصدر بعض الأحكام على كلام من يخاطبني أثناء حديثه معي .			
10	أنصت لمن يخاطبني بهدف الاستفادة من كلامه.			
11	لا أقاطع من يخاطبني حتى ينتهي من حديثه تمامًا.			
12	أهتم بملاحظة تعبيرات وجه من يخاطبني وحركات جسده ونبرة صوته.			

التقدير

العبارات	دائما	أحيانا	لا	مجموع الدرجات
العبارات من (1: 3)	0	1	2	
العبارة رقم (4)	1	2	0	
العبارات من (5: 12)	2	1	0	
المجمـــــــوع الكلـــــــــي للدرجـــــــــــات				

- أكثر من 19 درجة:

هنيئًا لك إتقانك لمهارات وفنون الإنصات.

- من 16 إلى 19 درجة:

إنصاتك جيِّد، واجتهد في استكمال بعض ما لم يكتمل لديك من فنون الإنصات حتى تتمكَّن من التفاعل مع من حولك والتأثير فيهم بصورة أعمق وأنجح.

- من 12 إلى 15 درجة:

ابحث عن نقاط ضعفك في العبارات السابقة، واجتهد في تنميتها حتى لا ينفر منك الناس، وينفضوا من حولك.

- أقل من 12 درجة:

.... ؟ ولكن لا تيأس وابدأ في تعلم مهارات الإنصات.

أنشطة:

- اكتب تقريراً تقارن فيه بين الاستماع الحقيقي والاستماع المزيف مستخدماً أمثلة من حياتك اليومية لتوضيح الفرق بينهما.
- اكتب سيناريو لحوار توضح فيه المراحل المختلفة للاستماع وتبين أهمية كل مرحلة.
- قم بدراسة أكثر معوقات الاستماع التي تواجهها وحدد الخطوات الممكنة لتجنب هذه المعوقات.

المصطلحات

الاستماع: الاستماع: استقبال الصوت، ووصوله إلى الأذن بقصد مع شدة الانتباه، والتركيز على ما يسمعه الإنسان من أجل هدف مرسوم، أو غرض يراد تحقيقه.

أنماط الاشخاص من حيث الإتصال اللفظي

يختلف الأفراد فيما بينهم في خصائصهم وسماتهم الشخصية، كما يختلفون على مستوى الفرد ذاته وفقا لإدراكه للمؤثرات البيئية الخارجية، حيث تبدأ حلقات التواصل بين الفرد والبيئة من خلال الحواس كالعين والأنف والأذن والفم والجلد، ويمكن تقسيم الأفراد وفقا لنمط اتصالهم بالوسط المحيط بهم، وإدراكهم أثناء الإتصال إلى ثلاثة أنماط أساسية هي:

النمط البصري:



شكل (2-7)

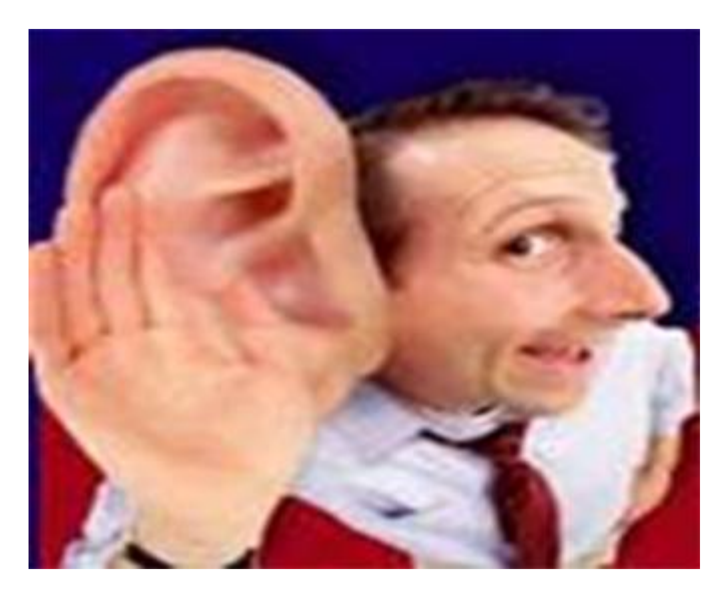
يتواصل النمط البصري مع الآخر من خلال العينين

وهو الشخص الذي يرى العالم حوله من الصور والرؤية بالعين، فهويركز في تعامله مع الآخرين على الأشياء المرئية كالصور والمناظر والعروض المختلفة والألوان، ويحول المعاني المجردة إلى صور مشاهدة، وعندما يصف حادثة معينة يصفها من خلال الصور، وغالبا ما يستخدم مفردات خاصة في كلامه توحي بنمطه الحسي، مثل: أرى، أشاهد، ألاحظ، أتصور، أحاول رسم الصورة في مخيلتي، أنظر، وضوح، لمعان، مراقبة، منظر، ألوان، ظلام.

صفاته: ومن صفات الشخص ذو النمط البصري، السرعة في الحركة أو الكلام أو الطعام، أو التصرفات وذلك بسبب تأثره بالنمط الصوري القائم على الصور المتلاحقة السريعة، ذو قرارات سريعة فجائية أحيانا، لذا فمستوى المخاطرة عنده كبير.

كيفية التعامل معه: يتم التعامل مع هذه الشخصية من خلال الصور والأشكال والألوان الجذابة أو الرسومات التي تعبر عن الرسالة المقصودة بشرط أن تكون الرسومات على درجة عالية من الإتقان والألوان المتناسبة.

النمط السمعي:



شكل (8-2)

يعتمد النمط السمعي على حاسة السمع في اتصاله مع الآخرين

هو الشخص الذي يرى العالم من خلال حاسة السمع، فالحاسة الغالبة لدى هذا الشخص هي استقبال المعلومات من خلال السمع ورؤية العالم من حوله بأذنيه، فهو يركز في تعامله مع الآخرين على وقع الصوت وتأثيراته، فهو يحب السمع كثيرا وله مقدرة كبيرة على الاستماع دون مقاطعة، ويهتم باختيار الألفاظ والعبارات ويركز على نبرات صوته عند الكلام، لذا فإن كلامه يكون بطيئا، وكثيرا ما يميل للمعاني المجردة النظرية واستخدام الكلمات المرتبطة بالسمع مثل: أسمع، أنصت، أتحدث، أقول، إصغاء، إزعاج، صياح، همس، لهجة.

صفاته: من صفات الشخص ذو النمط السمعي البطء في الحركة والكلام متاثرا بسرعة الصوت التي هي أقل بكثير من سرعة الضوء، والتأني في اتخاذ القرار ويجمع أكبر قدر من المعلومات قبل اتخاذه للقرار ليقلل من مستوى المخاطرة الى أدنى درجة، فهو صاحب قرار حكيم وحذر، ويصلح لأن يكون إداري ناجح.

كيفية التعامل معه: يتم التعامل مع هذه الشخصية من خلال الكلمات والقصص والروايات المتنوعة والدخول إليه من خلال سرد الأحداث والقصص المشابهة، وتأييد الموقف الحالي بمواقف أخرى سابقة.

النمط الحسي:



شكل (2-9)

يتواصل النمط الحسي مع الآخر من خلال أحاسيسه

هو الشخص الذي يرى العالم من خلال الشعور والأحاسيس، عندما يحكي تجربة معينة يحكيها من خلال ما شعر به أو ما حس به، وكلامه أكثر بطئا من النمطين السابقين، ويستشعر ثقل المسؤولية أكثر من غيره، لذا فهو ينفعل للمبادئ ويندفع للعمل لها، كما يركز في تعامله مع الآخرين على إحساسه ومشاعره، وغالبا ما يكثر في عباراته استخدام الكلمات والعبارات ذات الدلالات الحسية، مثل: أشعر، أحس، ألمس، إمساك، ضغط، ألم، شدة، حزن، سرور، ثقل، جرح، ضيق.

صفاته: من صفات الشخص ذو النمط الحسي أنه أكثر بطئا من النمط البصري والسمعي، ويبني قراراته بناء على المشاعر والأحاسيس والعواطف، لذا فإنه غالبا ما تكون قراراته غير حكيمة لتغر الأحاسيس والعواطف طبقا للحالة النفسية للفرد، فهو لا يصلح أن يكون إداريا حازما، بل تتأثر إدارته بظروف وأحوال مرؤوسيه.

كيفية التعامل معه: أفضل طريقة للتعامل مع هذه الشخصية هو التعامل معها من خلال الكلمات المؤثرة في المشاعر والأحاسيس أو الهدايا الرمزية التي تحرك مشاعره.

ملحوظة:

لا يوجد فرد ذو نمطه بصري فقط أو سمعي فقط أو حسي فقط، بل إن كل فرد هو خليط من الأنماط الثلاثة ولكن يغلب أحد الانماط على الآخر، بل ويكون في أحد المواقف ذو نمط معين وفي موقف آخر ذو نمط مختلف، كما قد يختلف النمط للفرد ذاته باختلاف مراحله العمرية.

نشاط جماعي:

إقرأ النقاش التالي الذي دار بين ثلاثة أصدقاء عادوا لتوهم من رحلة عمرة، وبالتعاون مع أفراد مجموعتك حدد نمط كل منهم:

قال محمد لزميليه: لقد استمتعت من هذه الرحلة الإيمانية وأتمنى لو تتكرر ثانيا، فقد شعرت عند سجودي مقابل الكعبة بخشوع لم أشعر به من قبل، وأسعدني كثيرا الاهتمام بالنظافة وخدمة المعتمرين وأحسست بطمأنينة داخلية تمنيت معها أن لو بقيت في الحرم لمدة زمنية أطول.

فرد علية أحمد قائلا: إن أشد ما جذبني هو صوت الإمام وهو يقرأ القرآن في صلاة الفجر، فقد كان صوته مجليا ونطقه فصيحا مما أثر في نفسي بالبكاء.

فعلق فهد على قول زميليه: هذا حقا ما تقولان ولكني عندما رأيت الكعبة لأول مرة في حياتي لم أكن أتصور هذا البناء العظيم وكيف أن الله يسر لإبراهيم عليه السلام بناء هذا البيت، وهذا العدد الكثير من المعتمرين يطوفون بالبيت في منظر إيماني رائع وهم جميعا بلباس واحد ووجوههم يشع منها النور والايمان.

صنف الأصدقاء الثلاثة وفق النمط الإدراكي لهم:

محمد ذو نمط: ....

أحمد ذو نمط: ....

فهد ذو نمط: ....

نشاط فردي لقياس نمطك الإتصالي

أجب عن الأسئلة التالية باختيار أنسب الإجابات التي تراها موافقة لك من وجهة نظرك:

(1)	ما الذي يؤثر في قرارك بشراء كتاب ؟	
	ا	لون الغلاف والصور داخل الكتاب
	ب	عنوان الكتاب ومحتواه
	ج	نوعية الورق وملمسه
(2)	ما الذي تفضله عندما يشرح لك أحد فكرة جديدة ؟	

	ا	مشاهدة الصورة الإجمالية
	ب	مناقشة الفكرة مع الشخص المعني ومع اشخاص اخرين والتفكير فيها
	ج	الشعور بالفكرة ومعايشتها
(3)	ما الذي يحدث حينما يواجهك تحد أو مشكلة ؟	
	ا	ترى وتتخيل النواحي المختلفة لهذا التحدي
	ب	تتبادل الاراء حول الحلول البديلة والخيارات
	ج	تقرر وفقا لمشاعرك
(4)	في اجتماع عمل ما هو التصرف الذي تميل اليه ؟	
	ا	مراقبة وجهات النظر ثم ابداء وجهة نظرك الخاصة
	ب	الاستماع الى جميع الخيارات ثم تشرح رأيك في الموقف
	ج	الرغبة في المناقشة ثم ابداء رأيك
(5)	اذا احتجت الى معلومات محددة ما الذي تتوقع حدوثه ؟	
	ا	تنقب بنفسك للاطلاع على آراء مختلفة
	ب	تستمع الى افكار الخبراء
	ج	تستعين بخبرة ومعرفة أفراد اخرين
(6)	في حالة اختلافك مع شخص آخر ماذا تفعل عادة ؟	
	ا	تركز على بلاغ الشخص الآخر
	ب	تصغي باهتمام دون مقاطعة
	ج	تحاول الشعور بما يقصده الشخص الآخر
(7)	خلال مؤتمر أو ندوة ما هو دافعك الأول للمشاركة فيها؟	
	ا	النظر الى الصورة الاجمالية وتقييم الأشياء البصرية

	ب	الإصغاء لكل كلمة تقال
	ج	الشعور بمعانى الكلمات والعبارات
(8)	ما هو الشيء الذي تبحث عند تكوين علاقات انسانية مع الآخرين؟	
	ا	الشخص الآخر وهو في أحسن أحواله
	ب	كلمات دعم وتأييد من قبل الشخص الآخر
	ج	الشعور بالحب والتقدير من قبل الشخص الآخر
(9)	ما الذي تبحث عنه عند شرائك سيارة جديدة ؟	
	ا	الاجهزة البارزة المميزة مثل تكييف الهواء والنوافذ الكهربائية والمقاعد الجلدية
	ب	كافة التفاصيل التي يزودك بها البائع
	ج	قيادتها دون تأخير بغية الشعور بالتحكم فيها والسيطرة عليها
(10)	عند سفرك على متن طائرة ما المقعد الذي تفضل الجلوس فيه؟	
	ا	مقعد بالقرب من النافذة
	ب	مقعد يشرف على الجناح لكونه اقل ازعاجا للاخرين
	ج	مقعد وسط يجعلك تشعر بقدر اكبر من الطمأنينة
(11)	في حالة شرائك وجبة غذائية من بين عدة وجبات، فعلى أي أساس تختارها؟	
	ا	لونها وشكلها الجذاب
	ب	مكوناتها الغذائية وكمية سعراتها الحرارية
	ج	شدة جوعك وحاجتك إلى الطعام
(12)	عند قرارك السفر خلال أجازتك للراحة من عناء العمل، فأي الأماكن تختار؟	
	ا	التجول في المحلات التجارية ومشاهدة الجديد في الأسواق
	ب	الذهاب إلى الأماكن ذات السمعة التاريخية والحضارية

	ج	الذهاب إلى الأماكن الساحلية والاستمتاع بلحظات غروب الشمس
(13)		إذا عُرض مشهد غير مناسب في التلفاز أمامك، فما هو تصرفك؟
	ا	الإعراض بوجهك إلى الجانب الآخر لحين انتهاء المشهد
	ب	تغيير القناة والبحث عن برنامج آخر في قناة أخرى
	ج	إغلاق التلفاز ومغادرة المكان
(14)		إذا قررت تغيير منزلك، فعلى أي أساس تختار المنزل الجديد؟
	ا	الشكل الخارجي للمنزل
	ب	الحي الذي يوجد به المنزل وجيرانه وتنظيم وحداته
	ج	أن يكون بعيداً عن الناس
(15)		أي من البرامج التالية تفضل أن تتابعها قبل النوم؟
	ا	برنامج وثائقي يتناول مشاهد جديدة لعالم البحار
	ب	برنامج حواري يتحدث عن مشكلة اقتصادية
	ج	برنامج روائي يعرض مقاطع من أفلام رومانسية

عدد العبارات (أ)		النمط البصري
عدد العبارات (ب)		النمط السمعي
عدد العبارات (ج)		النمط الحسي

مقومات الإتصال اللفظي

يقوم الإتصال اللفظي سواء كان شفهيا أو مكتوبا على مجموعة من المقومات الأساسية التي تساعد في نجاح عملية الإتصال، وهي ضرورية عند إجراء عملية التواصل بين طرفي الإتصال، وتتمثل أهم مقومات عملية الإتصال فيما يلي:

الرغبة في الإتصال: وهي من أهم مقومات عملية الإتصال الشفهي، حيث لا يمكن استنطاق الفرد بأي نوع من المعلومات إذا لم يرغب هو في ذلك، والرغبة الشخصية هي أساس استمرار أي عمل سواء كان فرديا أو اجتماعيا.

وضوح الصوت: ويقصد به خروج الحروف من مخارجها الطبيعية بطريقة سليمة، وبدرجة صوت مناسبة للمستقبل بحيث لا تسبب له تعبا أو إجهادا، كما يكون موضوع الإتصال أو مضمون الرسالة واضحًا وعند مستوى فهم المرسل إليه وإدراكه، وأن يكون في نطاق اختصاصه وفي حدود السلطات المخولة له.

التكرار: ويقصد به إعادة ذكر الكلمات أو العبارات إذا لزم الأمر حتى يستطيع المستقبل التأكد من مدلولات الكلمات ويفهمها بنفس الكيفية التي يقصدها المرسل، ويكون ذلك غالبا للكلمات الصعبة والمصطلحات الجديدة.

التشجيع والتجاوب: ويقصد به تجاوب المستقبل مع المرسل ومن ثم يقوم المرسل بتشجيع المستقبل على التجاوب مع الرسالة الإتصالية. ويكون التشجيع والتجاوب غالبا من المستقبل، حيث يصدر منه بعض الكلمات او الايماءات والحركات التي تدل على استجابته للرسالة وانها تلقى عنده القبول، مما يعمل على تشجيع المرسل في الاستمرار في ارساله.

التغذية الراجعة: ويقصد بها استجابة المستقبل الفورية للرسالة الإتصالية بحيث تصل تلك الاستجابة إلى المرسل في نفس الوقت، ويتأكد المرسل من وصول الرسالة بالمعنى المقصود الى المستقبل، مما يدعم بقاء عملية الإتصال واستمرارها.

ويبين الشكل التالي أهم مقومات الإتصال الشفهي:



شكل (2-10)

شكل يبين أهم مقومات الإتصال الشفهي

خصائص الإتصال اللفظي

يعتمد الإتصال اللفظي (الشفهي والمكتوب) على استخدام اللغة المنطوقة أو المكتوبة، لذا فإن خصائصه تستمد من خصائص اللغة، من حيث الكلمات والحروف والتركيب والثقافة. ومن أهم خصائص الإتصال اللفظي ما يلي:

- يستخدم الرموز على شكل كلمات منطوقة أو مكتوبة ذات معنى.
- تتحكم فيه قواعد اللغة -أي لغة- من حيث القواعد والأسلوب والتركيب والبناء.
- قاصر على ثقافة واحدة فقط وهي ثقافة اللغة التي نبعت منها، حيث يحمل معانيها ومدلولاتها.
- أقل تأثيرا في المستقبل.
- يتم اكتسابه في مرحلة متأخرة من النمو، وهي مرحلة الكلام عند الطفل.
- أقل صدقا من الإتصال غير اللفظي.

المصطلحات

الإتصال اللفظي: تبادل اللغة الكلامية من خلال الحديث بين المستقبل والمرسل بهدف إيصال أكبر قدر ممكن من معنى الرسالة ومحتواها.

المرسل: هو مصدر الرسالة والفاعل الرئيس في تناقلها.

الرسالة: هي المعلومات أو الأفكار أو المشاعر التي يتم تناقلها بين أطراف الإتصال.

المستقبل: هو الطرف المعني بالرسالة حيث يقوم المستقبل بتحليل الرسالة وترجمتها إلى معاني ومغازي مختلفة.

مهارات التعبير

التعبير هو قدرة الفرد على التفسير الملائم (لفظاً وسلوكاً) لمشاعره وافكاره وآرائه تجاه الاشخاص والمواقف من حوله والمطالبة بحقوقه التي يستحقها دون ظلم أو عدوان، حيث تعتمد قدرة الفرد التعبيرية على خبراته السابقة في التعامل مع الآخرين.



شكل (2-11)

يعتمد التعبير على الانطباعات الشخصية للفرد

قواعد التعبير الفعال:



شكل (2-12)

إحرص على أن يكون تعبيرك مناسبا للطرف الآخر

التعبير عن المشاعر والأفكار ليس من العمليات السهلة لدى الفرد، فقد يكون لدى الفرد الكثير من المشاعرالدافئة الودودة تجاه الطرف الآخر ولكن لا يستطيع التعبير عنها بالشكل المناسب فتصل الى الطرف الآخر على أنها نوع من الإهانات أو الإساءات. وكثير من الأفكار أيضا لا يستطيع أصحابها التعبير عنها بطريقة فعالة رغم أهميتها، حيث تصل الى الآخرين على أنها من الأفكار التقليدية أو السخيفة. وحتى يتمكن الإنسان من التعبير الفعال عن مشاعره وأفكاره بطريقة فعالة فعليه التدريب على النقاط التالية:

استخدام الرسائل المباشرة: أول قواعد التعبير الفعال هو أن تحدد متى يكون من الضروري التعبير عن آرائك للآخرين، وتجنب افتراض تفهم الناس لأفكارك دون أن تعبر عنها. فقد يخشى البعض من التعبير التام عن مشاعرهم فيلجأون إلى إصدار تلميحات عن ما يدور في داخلهم، وقد يتم فهم هذه التلميحات بصورة خاطئة أو تجاهلها تماماً من الآخرين. لذا فإن التعبير المباشر دون تلميحات يعد من أفضل أنواع التعبير الفعال.

الرسائل الفورية: إذا شعر الإنسان بالغضب أو الحزن أو الحاجة إلى التغيير، فعليه التعبيرعن ذلك بشكل مباشر حتى يتجنب تفاقم هذه المشاعر السلبية، حيث إن تأخير التعبير عن المشاعر يسبب بعض التراكمات النفسية السيئة داخل الفرد، كما أن تأخير التعبير عن المشاعر الى وقت آخر ربما يكون غير مناسبا. ويجب الحذر مما قد يلجأ إليه البعض من التعبير عن المشاعر الكامنة في داخلهم بطريقة عدوانية وسلبية اتجاه الآخرين.

وضوح الرسالة: فالرسالة الواضحة هي انعكاس كامل ودقيق لأفكارك، ومشاعرك، واحتياجاتك، وملاحظاتك. ووضوح الرسالة يزيل الغموض المحتمل أو الفهم الخاطئ للمعنى المقصود من الرسالة. وقد يخشى بعض الناس من قول ما يعنوه فعلا فيميلون إلى التعبير عن أفكارهم بطريقة مبهمة ومشوشة، مما يقلل من فعالية عملية الإتصال.

أن تكون الرسالة صريحة: حيث الرسالة الصريحة هي التي يتطابق الهدف الظاهر لها مع هدفها الحقيقي. وبذلك يتم فهمها على نفس المعنى المقصود منها وكما يريد صاحبها. أما اخفاء النوايا والأهداف الحقيقية من الرسالة فتؤثر سلبياً على علاقاتك مع الآخرين.

تقدير للآخرين: ويقصد بها أن تحترم الرسالة مشاعر وأحاسيس الآخرين، فالرسائل الايجابية من شأنها أن تجذب الطرف الآخر في اتجاهك وتزيد من رغبته في التواصل معك، فلا تستخدم الإساءات أو السخرية والتهكم أثناء حديثك وحاول من اكثار عبارات المدح والثناء مع محدثك. أما الرسائل السلبية المسيئة للآخرين فتشعرهم بالضيق وتلجئهم للدفاع عن أنفسهم مما يكون عائقا في عملية التواصل.

احترام عقل المستقبل: ويقصد به أن تتناول الرسالة موضوعات يقبلها عقل المستقبل، وليست أقل من مستواه الفكري أو مرحلته العمرية، أو تتناول الرسالة موضوعات خيالية وتعرضها على أنها حقائق، ومن المبادئ المنطقية التي تحترم العقل ويجب أن تتضمنها الرسالة ما يلي:

- مبدأ العلية: ويعني أن الأشياء لا يمكن أن تنتج بالصدفة، فلكل نتيجة أو حادثة سبب أو مجموعة من الأسباب لحدوثها، فلا يعقل وجود كون بدون خالق، أو وجود جهاز حاسوب بدون صانع.
- مبدأ الشيء ونقيضه: حيث لا يمكن اثبات الشيء ونقيضه في نفس الوقت، فلا يمكن للعقل الطبيعي قبول المتناقضات في نفس الوقت، فلا يتصور أن يكون الانسان بجسمه وحضوره في بيته بالدمام وفي مقر عملة بالرياض في نفس التوقيت ونفس اللحظة الزمنية، فهو إما في بيته بالدمام، وإما في عمله بالرياض.

- مبدأ الكل أكبر من الجزء: ويعني أن العقل الطبيعي يسلم بأن المدرسة التي تشتمل على عشرة قاعات للدراسة هي أكبر من أي قاعة دراسية بها، ولا يتصور أي عقل طبيعي أن القاعة الدراسية والتي هي إحدى القاعات بالمدرسة هي أكبر من المدرسة ككل. كما أن عشرة طلاب هم أكثر عددا من أربعة طلاب، وأن الأربعة طلاب هم أقل عددا من العشرة.

ويوضح الشكل التالي قواعد التعبير الفعال:



شكل (2-13)

شكل يبين قواعد التعبير الفعال

مميزات وعيوب التعبير الشفهي:



شكل (2-14)

احرص على ترك انطباعات جيدة عند التواصل مع الآخرين

للتعبير الشفهي في عملية الإتصال العديد من المميزات، كما أنه لا يخلو من العيوب التي تؤثر على كفاءة عملية الإتصال. ويمكن تحديد أهم مميزات وعيوب التعبير الشفهي فيما يلي:

مميزات التعبير الشفهي:

- تفسير الغامض من المصطلحات أو الكلمات.
- مناسبة الأسلوب لمستوى الجمهور المستقبل.
- التفاعل في العملية الإتصالية.

عيوب التعبير الشفهي:

- لا يمكن اعادته مرة أخرى بنفس الكيفية التي تم بها.
- لا يمكن إلغاء الرسالة الإتصالية.
- المقاطعات المستمرة بين المرسل والمستقبل.

أنشطة:

- اكتب سيناريو يوضح أنواع التعبير الأربعة ويوضح الاختلاف بينها.
- اكتب تقرير يوضح معنى الرسالة الكاملة ويوضح الشروط المختلفة للتعبير الفعال.

صل العبارات من القائمة الاولى بما يناسبها من القائمة الثانية فيما يلي:

6	القائمة الأولى	القائمة الثانية
1	إنه ينوي ارتداء قميص مخطط لحضور الاجتماع	الافكار
2	أشعر بسعادة كبيرة عند رؤيتك	الحاجات
3	انا متعب هل تستطيع القيام بالعمل بدلا مني؟	الملاحظات
4	الايثار امر ضروري لزواج ناجح	المشاعر

المصطلحات

التعبير: قدرة الفرد على التفسير الملائم (لفظاً وسلوكاً) لمشاعره وافكاره وآرائه تجاه الاشخاص والمواقف من حوله والمطالبة بحقوقه التي يستحقها دون ظلم أو عدوان.

المراجع

- د.يسري محمد عثمان، أ. خالد محمد العثيمين - جامعة الدمام، (2012): مهارات الإتصال، شركة الرشد العالمية، الدمام، الممبكة العربية السعودية.
- سحر عبد الرحمن عطية، (2010): مهارات الإتصال، جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، شركة الرشد العالمية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- طلعت منصور: مهارات التعلم الذاتي، الجامعة العربية المفتوحة، 2006.
- فتحي محمد أبو ناصر، وآخرون: مهارات الإتصال– حقيبة تدريبية أكاديمية، مركز التدريب وخدمة المجتمع، كلية المعلمين جامعة الملك فيصل، 2009.

- Davies،H.R. & Davies ،A.B.: Effective training strategies.San Francisco.Berrett-Kochler Pub.1998.P 105Bach، G. R.، and R. M. Deutsch. 1971. Pairing. New York: Avon.

- Bach، G. R.، and R. M. Deutsch. 1971. Pairing. New York: Avon.

- Bach، G. R.، and P. Wyden. 1976. The Intimate Enemy. New York: Avon.

الوحدة الثالثة

مهارات الإتصال المتقدمة

مقدمة

تناولنا في الوحدة السابقة مهارات الإتصال اللفظية، ونتناول في هذه الوحدة مهارات الإتصال المتقدمة، وهي مهارات الإتصال غير اللفظية والتي لا تعتمد على الالفاظ او إستخدام الكلمات، فيسمى الإتصال بدون كلمات أو الإتصال الصامت، ويكون له تأثير كبير في العملية الإتصالية.

يعتبر الإتصال غير الفظي من أبسط أنواع الإتصال إستخداما في عملية التواصل، فهو يتم عن طريق حركات الجسم أو ما يسمى بلغة الجسد بالاضافة الى نبرات الصوت، ويأخذ وسائل وأشكال متنوعة. وسوف نتناول في هذه الوحدة كل من الإتصال غير اللفظي ولغة الجسد والاجندة المخفية.



شكل (1-3)

الإتصال غير اللفظي يتم بدون كلمات

مفهوم الإتصال غير اللفظي (Nonverbal Communication)

يقصد بالإتصال غير اللفظي ذلك الإتصال الذي لايعتمد على إصدار أو إستخدام الأصوات في العملية الإتصالية ولكن يعتمد على حركات الجسد وما يصاحبها من رموز اتصالية، ويمكن تعريف الإتصال غير اللفظي على أنه «العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والآراء والإنطباعات بين الأفراد بدون استخدام الكلمات أو الألفاظ».

ويمكن تعريف الإتصال غير اللفظي على أنه «مختلف الطرق والوسائل التي يتم من خلالها التواصل مع الأشخاص والمجتمعات المختلفة دون استخدام الكلمات».

خصائص الإتصال غير اللفظي

يختلف الإتصال غير اللفظي عن الإتصال اللفظي في كثير من الخصائص، والتي أهما أنه أمر لا يمكن تفاديه أو تجنبه أو الهروب منه، فهو يصدر عن الانسان بحكم طبيعته الانسانية، ويمكن إيجاز أهم خصائص الإتصال غير اللفظي فيما يلي:

- يعتمد على اصدار الإشارات والإيماءات والحركات الجسدية.
- يعتمد غالبا على حاسة البصر ويستخدم رموز واشارات ذات معنى.
- غير خاضع لقواعد اللغة، فهو عالمي الاستخدام رغم اختلاف اللغات واللهجات كالابتسام والخوف والخجل.
- يكتسب في مراحل مبكرة من النمو الإنساني، فقد يولد الطفل باكيا أومبتسما.
- أكثر قوة تأثيرا على المستقبل من الإتصال اللفظي ، لذا يتمتع بدرجة عالية من الصدق.
- يمكن من خلاله التعبير عن أشكال يصعب وصفها بالكلمات.
- يصدر غالبا بطريقة عفوية دون أن يحتاج إلى قدر كبير من التفكيرا.
- قلة الإزعاج والضجيج الناتج عنه، مقارنة بالإتصال اللفظي الذي يعتمد على إصدار الأصوات.

ويبين الجدول التالي مقارنة بين الإتصال اللفظي والإتصال غير اللفظي:

	الإتصال اللفظي	الإتصال غير اللفظي
1	تتحكم فيه قواعد اللغة	تتحكم في عوامل بيولوجية
2	يقتصر فهمه على ثقافة واحدة	عالمي الفهم مهما اختلفت الثقافات
3	يحمل معاني محدد للكلمات التي تقال	يحمل معاني متعددة رغم وحدة الحركات
4	يتعلم في مراحل متأخرة من النمو	يتعلم في مراحل مبكرة من الميلاد والنمو
5	يتعلم عن طريق التنشئة الاجتماعية	يتعلم بطريقة فطرية
6	يناشد العواطف الإنسانية	مليء ومفعم بالعواطف الإنسانية
7	قد يخطئ في التعبير عن المشاعر والأفكار	أصدق في التعبير عن المشاعر والأفكار
8	يعتمد على حاسة السمع والنطق باللسان	يعتمد على حاسة البصر وحاسة اللمس

• كيفية استخدام الإتصال غير اللفظي

- يستخدم الانسان الإتصال غير اللفظي سواء باستخدام لغة الجسد أو التواصل الرمزي عند التواصل مع الآخرين بإحدى صورتين، إما بشكل إرادي مقصود أو بشكل غير إرادي، حيث تصدر منه الحركات الجسدية بطريقة لا إرادية وذلك كما يلي:

- استخدام لغة الجسد بصورة إرادية مقصودة، حيث تكون هي الأكثر استخداما في معظم الثقافات والدول، ومثال ذلك:

- قبضة اليد المحكمة، والتي توحي بالتهديد.
- وضع الأصبع على الفم، ويعني وقف الكلام والصمت.
- اليد أو الأصبع المرفوع، ويعني الرغبة في الحديث أو الاستئذان للتحدث.

- استخدام لغة الجسد بصورة لا إرادية غير مقصودة، حيث تظهر بعض الإشارات أو الحركات اللاإرادية مثل:

- اتساع حدقة العين، وتعني الاهتمام أو الدهشة.
- رفع الكتفين، ويعني التوتر.
- إمالة الرأس، وتعني الإنتباه أثناء الحديث.



شكل (2-3)

انتبه للغة الجسد عند تواصلك مع الآخر

طرق تحسين الإتصال غير لفظي (لغة الجسد)

يمكن تحسن عملية الإتصال غير اللفظي من خلال التدريب على ما يلي:

- انتبه لطريقة المشي ووضعية الوقوف.
- انتبه الى حدة الصوت ونبراته.
- اهتم بالانطباع الأول الذي تكونه.
- اختر مسافة مناسبة بينك وبين الطرف المقابل.
- إستخدام التواصل البصري طبقا للعادات السائدة.
- محاولة توزيع النظرات على الحضور وعدم تركيز النظر في إتجاه واحد.

أنشطـة

- اكتب تقرير توضح فيه وجوه الاختلاف والتشابه بين الإتصال اللفظي والإتصال غير اللفظي..
- اذكر أمثلة على استخدام الإتصال اللفظي في حياتك العملية واذكر الطرق الممكنة لتحسين ذلك الإتصال.

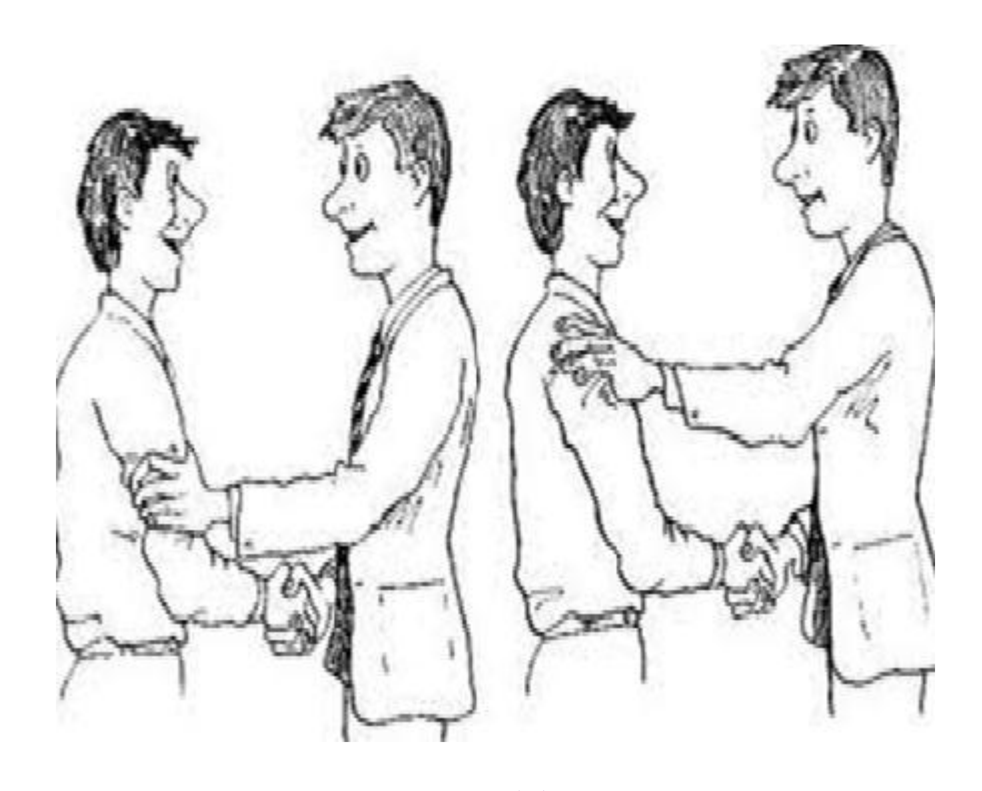
المصطلحات

الإتصال غير اللفظي: مختلف الطرق والوسائل التي يتم من خلالها التواصل مع الأشخاص والمجتمعات المختلفة من دون استخدام الكلمات.

المرسل: هو مصدر الرسالة والفاعل الرئيس في تناقلها.

الرسالة: المعلومات أو الأفكار أو المشاعر التي يتم تناقلها بين أطراف الإتصال.

المستقبل: هو الطرف المعني بالرسالة حيث يقوم المستقبل بتحليل الرسالة وترجمتها إلى معاني ومغازي مختلفة.



شكل (3-3)

يتوقف الإتصال غير اللفظي على لغة الجسد

لغة الجسد:

لا يستطيع الإنسان التوقف عن التواصل مع الآخرين. فعادة ما يقوم الإنسان بالتواصل من دون أن ينطق بأي كلمة، فعندما تبتسم يعلم الناس بسعادتك، وعندما تتجهم يشعر الناس بغضبك وانزعاجك، وعندما تتنهد يعلم الناس بضجرك وتوترك. فمن المهم فهم الطريقة التي يتواصل فيها الإنسان من خلال حركات الجسد، حيث يتم إيصال أكثر من 55 % من معنى الرسالة المراد توصيلها من خلال حركات الجسم.

وسوف نتناول في هذا الجزء لغة الجسد من خلال: الإتصال عن طريق حركات الجسد مثل تعابير الوجه والإيماءات ووضعية الجسم، والإتصال عن طريق العلاقة المكانية مثل المسافة الفاصلة بين أطراف عملية الإتصال وذلك كما يلي:

وسائل الإتصال غير اللفظي المستخدمة في لغة الجسد:

تتعدد وسائل وقنوات الإتصال غير اللفظية طبقا لحواس الانسان وأعضاء جسمه المستخدمة في عملية الإتصال، ويتم نقل الرسائل غير اللفظية من خلال لغة الجسد عن طريق معظم أعضاء الجسم ويمكن توضيح أهم وسائل الإتصال غير اللفظي فيما يلي:

العيون: من خلال حركتها واتجاه وكيفية نظراتها.

التعبيرات الوجهية: كالابتسامات وتقطيب الجبين أو الإشاحة بالوجه وحركة الحاجبين.

حركات أعضاء الجسم كاليدين والكفين والرأس والكتفين.

الرأس: وذلك من خلال حركة الرأس ووضعيتها.

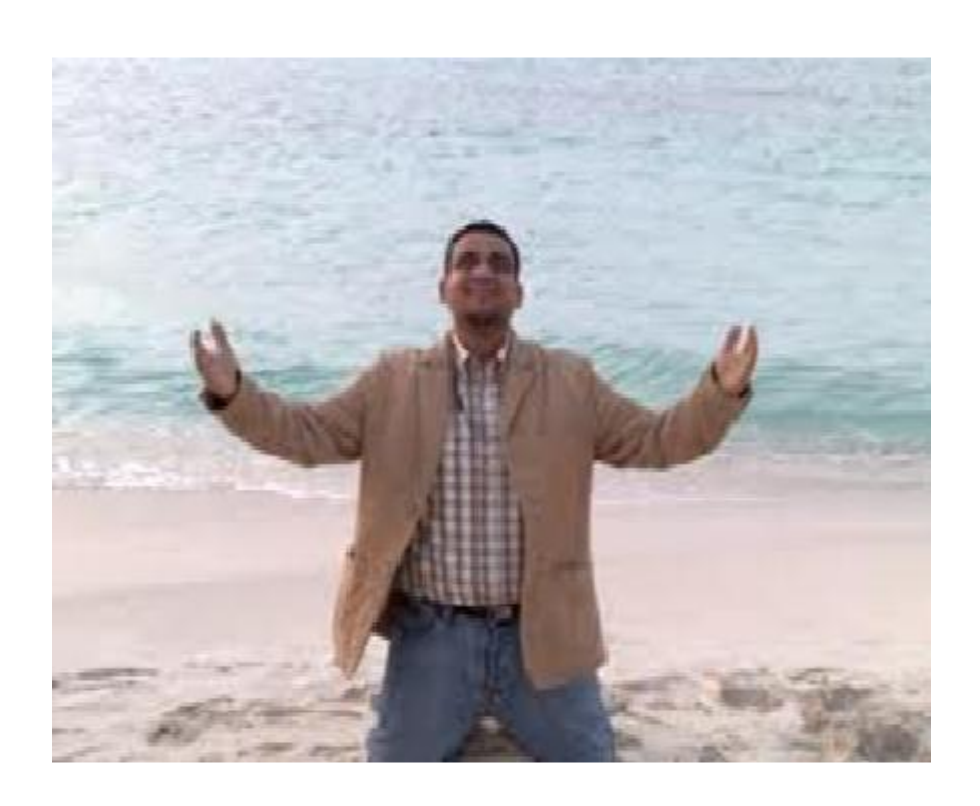
حركة الفكين والشفاة.

وضعية الجسم بأكمله أثناء الوقوف او المشية أو الجلسة.

المسافة الفاصلة بين كل من المرسل والمستقبل.

الأيدي: وذلك عن طريق التلامس بالأيدي ووضع اليدين.

الساقين: وذلك من خلال وضعيتهما وحركتهما.



شكل (3-4)

تتداخل لغة الجسد لتعطي اكثر من معنى

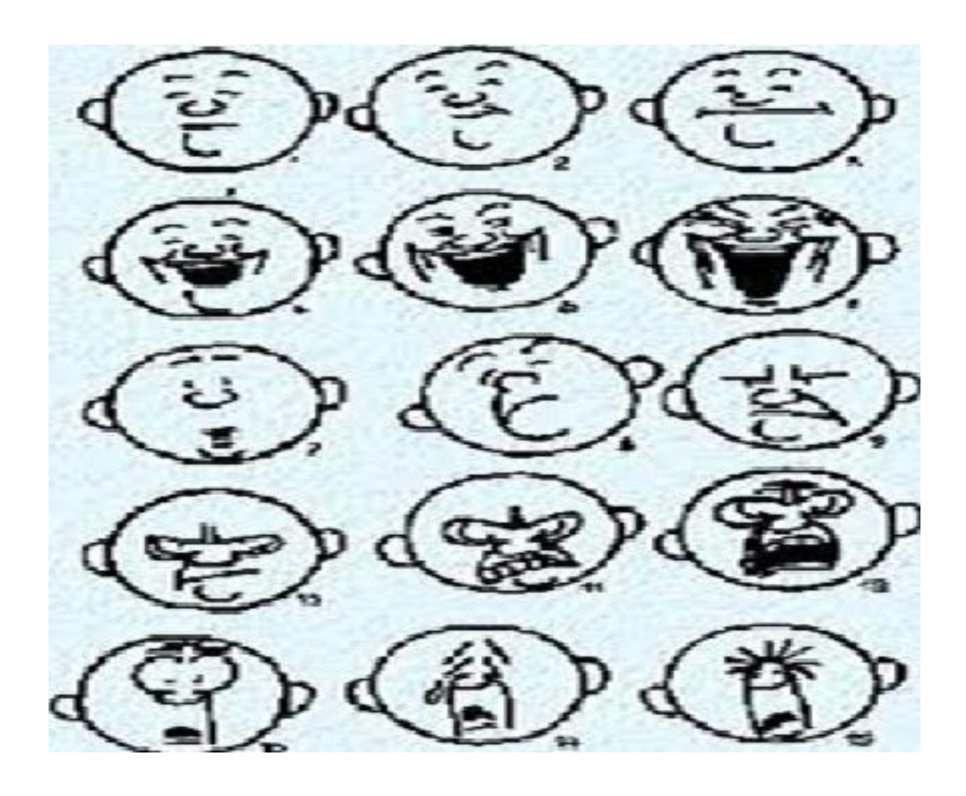
م	السلوك غير اللفظي	دلالته العلمية
1	الابتسام	الارتياح أو الرضا أو الطمأنينة
2	قضم أو عض الشفاة	العصبية أو الغضب أو الضيق
3	رفع الحواجب	المفاجأة أو عدم التصديق أو الدهشة
4	رفع الحاجبين مع ابتسامة مصطنعة	التهكم او السخرية
5	تضييق العينين	عدم الومافقة او الشعور السلبي
6	تغميض العينين	تقييم سلبي
7	اتساع حدقة العين	الإنبهار والدهشة والتعجب
8	فرك العين	الشك
9	تجنب تلاقي الأعين	البرود أوالهروب أواللامبالاة أوالعصبية
10	الانحناء قليلا للأمام	الاهتمام أوالعناية
11	الاستقامة والاعتدال في الجلسة	الثقة بالنفس
12	المشي منتصب القامة أو السريع	الثقة
13	التربيت على الكتف	الموافقة أوالطمأنينة أوالتشجيع أوالصداقة
14	تربيع اليدين على الصدر	حالة دفاعية
15	اليد على الخد	التفكير
16	الكتابة وتسجيل النقاط	الإهتمام

أهم أنواع حركات الجسد المستخدمة في الإتصال غير اللفظي:



شكل (3-5)

اشاراتك الجسدية تعبر عن رسائل مهمة فلا تهملها



شكل (3-6)

حاول قراءة معاني الوجوه بكل دقة، فهي تعطيك انطباعات صادقة عن أصحابها

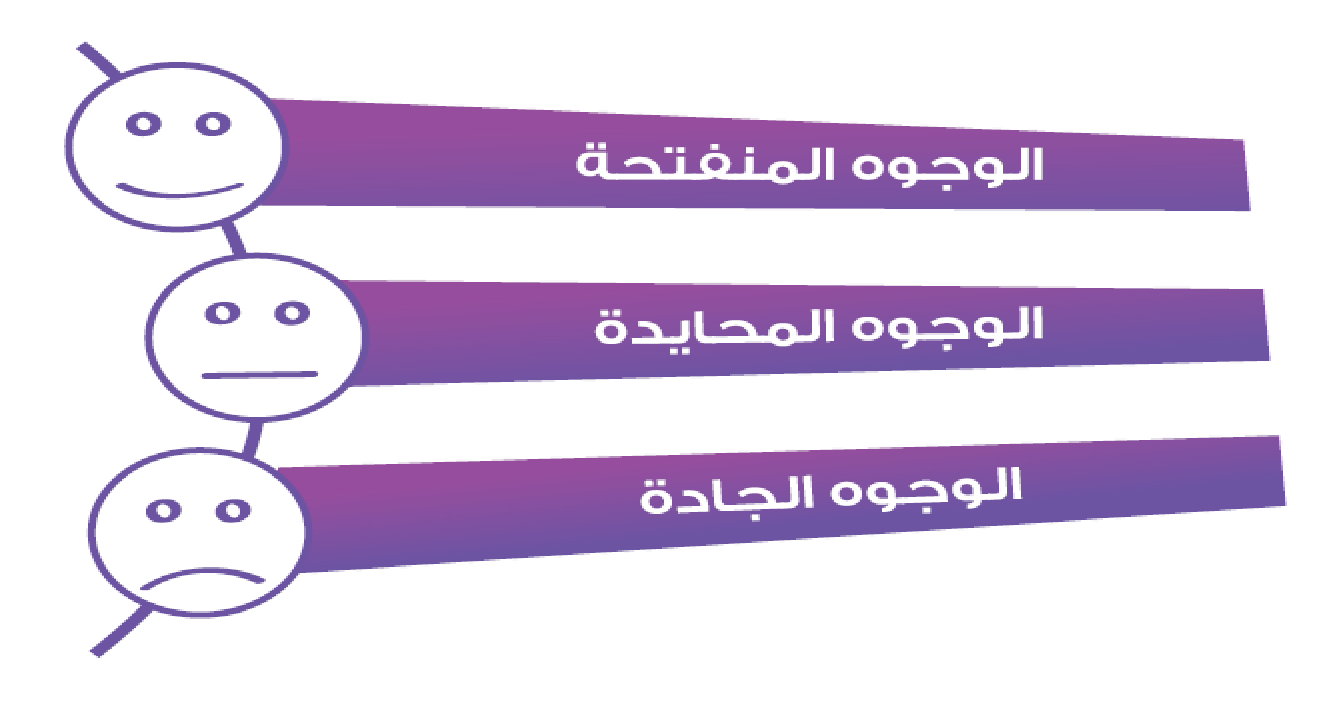
ويمكن تقسيم أوجه الأفراد بناء على عملية الإتصال إلى الأصناف التالية:

وجوه منفتحة: وهي الوجوه التي يغلب عليها الابتسامات في معظم الأوقات، فهي وجوه بشوشة تشجع على التواصل، وتبعث على الارتياح والانفتاح النفسي في عملية التواصل. ويعد هذا الوجه أفضل الوجوه في عملية التواصل مع الآخرين.

وجوه محايدة: وهي الوجوه التي يمكن أن تتحول من الإنفتاح إلى الجدية بسهولة وسرعة، فقد تراها مبتسمة ثم فجأة تتحول إلى العبوس والتقطيب. وهنا يقع الفرد في حيرة عند التعامل معهم، وعليه أن يتوقع ذلك التحول، فلا يتأثر بهذا الإنتقال السريع للحالة الوجهية إذا أراد الاستمرار في عملية التواصل.

وجوه جادة: وهي الوجوه التي تبدو للآخرين بصورة جادة دائما، سواء كان الموقف الإتصالي يبعث على الإبتسامات أو الجدية، وسواء كانت حالتهم النفسية سعيدة أم غير ذلك، ومن هنا تكمن الصعوبة في مبادرة الأفراد للتعامل معهم، إذ يسبب الإنطباع الأولي عنهم في تجنب التواصل معهم نتيجة وجوههم الجادة، ولصعوبة فهم حالتهم عند التواصل معهم.

ويوضح الشكل التالي تصنيف الأفراد طبقا لحالة وجوههم:



شكل (3-7)

شكل يبين تعابير الاوجه ومعانيها

كما تشمل تعابير الوجه تعابير أجزاء الوجه المختلفة ومنها ما يلي:

التعبيرات أو العادات التي تنتج عن الحركات التي تصاحب الأعين أثناء عملية الإتصال. والعين من أكبر مفاتيح الشخصية التي تدل بشكل حقيقي على ما يدور في عقل وذهن المتحدث، ومدى صدقه في الحديث، فتستطيع العيون أن تتخطى كل اللغات وتستطيع أن تحكي ما يعجز عنه اللسان بكل صدق، فهي مرآة صافية تعكس كل المشاعر وتبوح بالأسرار.

ومن وسائل تأثير العين بين طرفي عملية الإتصال ما يلي:

- طول مدة النظرة: إذ هي دليل على الاهتمام، ومؤشر على التقبل.
- عمق النظرة: فهي دليل على التفحص والتدقيق.
- مساحة المنطقة المنظورة: فهي دليل عل النظرة الكلية أو النظرة الجزئية.

تدريب فردي:

آمل تقييم ذاتك في عملية الإتصال التي تتعلق بتعبيرات وجهك عند تواصلك مع الآخرين، من خلال ملء الجدول التالي:

	ثلاث عادات تواضب عليها	ثلاث عادات تود التخلص منها	ثلاث عادات تود لو أنك تفعلها
1			
2			
3			



شكل (3-8)

لوضعية الجسم معاني كثيرة في عملية الإتصال

العلاقة المكانية

يقصد بالعلاقات المكانية المسافة التي تحيط بالشخص والتي يمكن اعتبارها من ضمن تكوينه الشخصي أو إمتدادا لتكوينه الجسدي، وهي تسمى بالحيز الشخصي للفرد. وهي تعبر عن الكيفية التي تتواصل بها مع الآخرين من خلال المساحة المحيطة، والطريقة التي تضع فيه الأثاث في بيتك، والطريقة التي تتجاوب فيها عند التعدي على ممتلكاتك، والمسافة التي تضعها بينك وبين الطرف المقابل.

وتلعب المسافة الفاصلة بين طرفي الإتصال دورا مهما في بدء علاقة إتصالية واستمرارها، أو في إنهاء عملية الإتصال بين طرفي الإتصال، وايضا في نوع عملية الإتصال. فتختلف المسافة الفاصلة بين طرفي الإتصال في حالة علاقة التواصل بين الأب وابنه عن تلك المسافة بين فردين متخاصمين.

ويمكن تقسيم المسافات الفاصلة بين الأفراد في عملية الإتصال حسب القرب والبعد بين طرفي الإتصال إلى ما يلي:

المنطقة الحميمية: وهي المنطقة المكانية القريبة والملاصقة للفرد، وتعد من أهم المناطق المكانية للانسان، إذ إنها من ضمن الملكية الخاصة للانسان التي يعمل على حمايتها والمحافظة عليها ولا يسمح بالدخول إليها إلا للمقربين جدا منه كالوالدين والأبناء والزوج أو الزوجة.

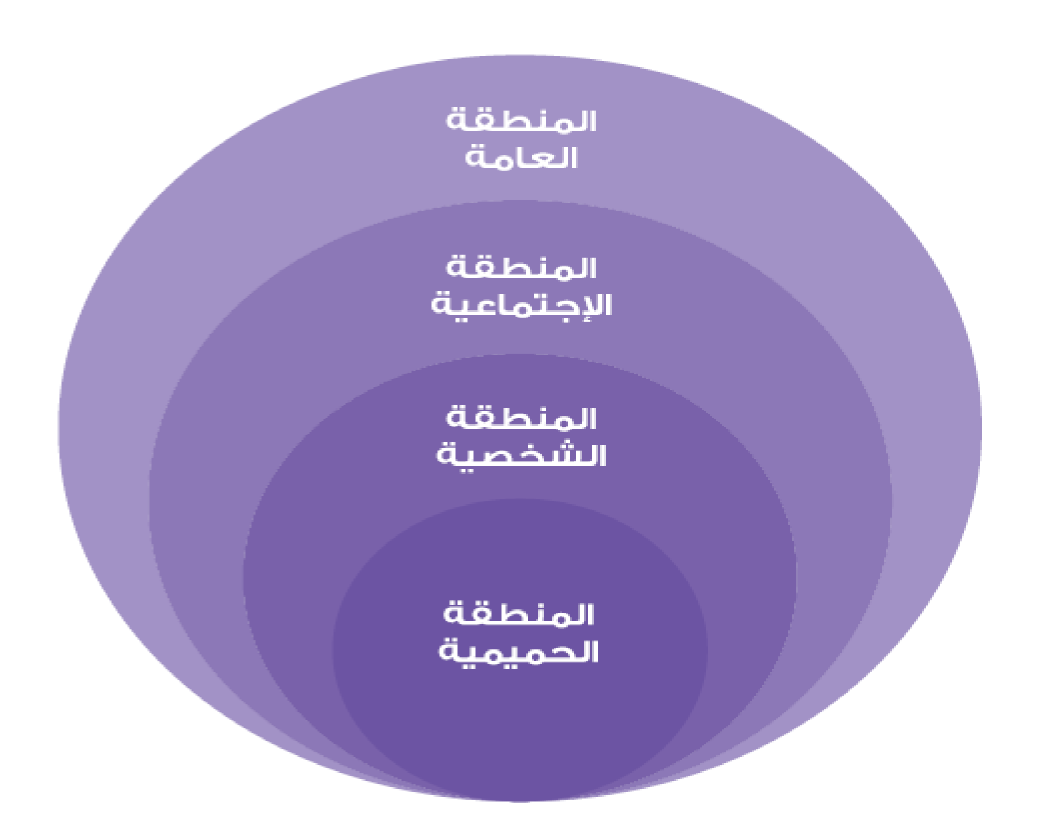
المنطقة الشخصية: وهي المنطقة المكانية القريبة من الانسان وتلي المنطقة الحميمية، والتي نسمح فيها بتواجد أشخاص مقربين وعلى علاقة كبيرة معهم وتربطنا بهم علاقات اجتماعية قوية مثل الأقارب كالعم والخال وبنائهم، والأصدقاء المقربين، وهي تكون أيضا في حالات الواجب الاجتماعي كالعزاء والأفراح.

المنطقة الاجتماعية: وهي المنطقة المكانية التي تلي المنطقة الشخصية، وتكون أكثر اتساعا منها، وتكون مع الذين نتعامل معهم يوميا بحكم الظروف الحياتية اليومية واحتياجاتنا مثل البائعين والسائقين ورجل البريد والعامل الفني وغيرهم ممن يقضون بعض مطالبنا الحياتية.

المنطقة العامة: وهي المنطقة المكانية التي تلي المنطقة الاجتماعية وهي أكثر المناطق الشخصية اتساعا، وتشمل المسافة التي نجعلها بيننا وبين من لا نعرفهم أو الأشخاص في الاجتماعات العامة، وكذا في حالة اللقاءات الجماهيرية بين الأفراد. تقريبا وهي عادة ما تستخدم في التجمعات غير الرسمية مثل تحدث المعلم لطلابه واجتماع صاحب العمل بموظفيه.

وبشكل عام: كلما ازدادت المسافة الفاصلة بين أطراف الإتصال كلما كانت العلاقة أقل حميمية بين الطرفين.

ويبين الشكل التالي المسافات الفاصلة في العلاقات المكانية:



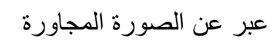
شكل (3-9)

شكل يبين المسافات الفاصلة في العلاقات المكانية

نشاط فردي:

من خلال دراستك للغة الجسد، ومدلولها في عملية التواصل، حاول استنتاج ما تعبر عنه الصور التالية




عبر عن الصورة المجاورة



عبر عن الصورة المجاورة

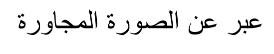


عبر عن الصورة المجاورة



عبر عن الصورة المجاورة

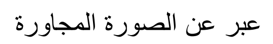




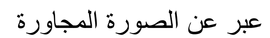
عبر عن الصورة المجاورة

عبر عن الصورة المجاورة




عبر عن الصورة المجاورة




عبر عن الصورة المجاورة

عبر عن الصورة المجاورة



أنشطة:

اكتب تقرير توضح فيه أهمية لغة الجسد وتشرح أهم مبررات استخدام لغة الجسد

اذكر أمثلة من حياتك العملية على تجارب شاهدت فيها استخدام لغة الجسد وبين معنى كل منها.

المصطلحات:

العلاقة المكانية: الكيفية التي تتواصل بها مع الآخرين من خلال المساحة المحيطة.

الأجندة المخفية



شكل (3-10)

كل منا يحاول أن يظهر بأفضل صورة أمام الآخرين

يحاول الانسان في كثير من الأحيان الظهور بمظهر معين أو عدم التصريح بشيء من أسراره واخفاء معنى حقيقي عن الآخرين، فيعمل على التعبير بكلمات مختلفة أو يظهر بمظهر مغاير ليعطي للآخرين صورة وإنطباع غير الحقيقي. فالأجندات المخفية قد تمثل نوع من المناورات الدفاعية الممتازة التي يحاول بها الفرد اخفاء معلومات حقيقية لا يريد ايضاحها. كما تفيد الاجندة المخفية في تحسين صورة الفرد إذا كان لا يرضى عن صورته الواقعية أو كانت في وضع سيء، فهي تحمي الفرد من احتمال الرفض من الآخرين بتكوين انطباع ايجابي لدى الآخرين وتأكيد قيمة الفرد الاجتماعية.

ورغم أهمية استخدام الفرد للأجندة المخفية من أجل ارضاء ذاته والظهور بمظهر مناسب، إلا أن لها تأثير سلبي خصوصا عند استخدامها مع الأفراد المقربين أو الذين تجمعنا بهم علاقات حميمية، حيث يظهر الفرد بغير صورته الحقيقية ولا يستطيع المقربون التعرف على حقيقة شخصيته، فهو يختار الكلمات بطريقة وعناية فائقة ويصنع المواقف التي تظهره بالمظهر الذي يريد.

ويستخدم الفرد عند قيامه بالاجندة المخفية الإشارات والإيحاءات التي تصدر منه بقصد أو دون قصد ويكون لها معنى في توصيل القيم والأحاسيس للآخرين، من خلال الهيئة العامة للفرد وما يتعلق بها من مقتنيات شخصية، وتختلف معاني تلك الرموز بحسب اختلاف موطن إستخدامها في العملية الإتصالية.

ومن صور استخدام الأجندات المخفية الأكثر شيوعا ما يلي:

- التجمل في انتقاء الالفاظ والعبارات.
- ارتداء ملابس باهظة الثمن.
- الحلي والجواهر وأدوات التجميل.
- العطور وانواعها وماركاتها.
- طريقة الجلوس والوقوف.
- قصات الشعر وتسريحته.
- نوع وموديل السيارة.
- أنواع الديكور المستخدم.

أنواع الأجندات المخفية:

يوجد أكثر من نوع من الاجندات المخفية والتي تتوقف على الحالة النفسية للفرد واختياره الكيفية التي يود الظهور بها أمام الآخرين، ويمكن تحديد ثمان أجندات مخفية رئيسية هي:

الأولى: "أنا طيب": وفيها يظهر الفرد بمظهر جيد ويريد إظهار هذه الصورة للآخرين، فتظهر مزاياه من كل قصة يسردها أو كل موقف يمر به، فيخبر الآخرين بممتلكاته وثرواته وقواه الداخلية.

أهم رسالة تحاول هذه الاجندة اظهارها للآخرين هي محاولة اظهار صورتك للآخرين انك طيب حساس تهتم بهم، وقد تقوم بلعب هذا الدور وكأنك على المسرح، فتقوم بإظهار شخصية طيبة وبريئة قد لا تكون هي شخصيتك الحقيقية. ومن الأمثلة على رسائل هذه الأجندة:

- أنا صادق.
- أنا ناجح.
- أنا عامل مجد.
- أنا غني.



شكل (3-11)

الظهور بمظهر الحساس من أهم أهداف أجندة أنا طيب

ويعيب هذه الأجندة أنها قد تحمل العديد من الآثار السلبية، منها أنها قد تدفع الناس بعيداً عنك لأنهم لا يعرفون شخصيتك إلا من خلال القصص المروية من خلال هذه الأجندة المخفية، وقد يشعر آخرون بالضجر والملل منك لأنهم سئموا من رؤية نفس الصورة وسماع نفس القصص باستمرار.

الثانية: "أنا طيب، أما أنت فلا": تنبع هذه الاجندة من احساس الفرد بأنه أفضل من الآخرين وأن الآخرين جميعهم أقل منه شأنا، فخلال هذه الأجندة يحاول الإنسان تأكيد قيمته الشخصية من خلال إظهار مساوئ الآخرين مثل "الجميع جاهلين وفشلة وأنانيين إلا أنا"، وتتبع كل القصص نفس الأسلوب. هذا الاسلوب يوحي للآخرين أنك أنت دائماً الوحيد الذي يقوم بالأمور بشكلها الصحيح، وصاحب المنطق السوي أما الآخرين مقصرين في أدائهم. ومن هنا تظهر صورتك الجيدة من خلال اضعاف صورة الآخرين، فمثلاً قد يقول أحد الأشخاص "أنا دائماً أقوم بمساعدة الآخرين وأقوم بأداء واجباتي على أكمل وجه ولكني لا أجد من يساعدني عندما أحتاج إلى ذلك"، فتبدو من هذه الصورة أنك طيب وأن الآخرين أشرار.

يعيب هذه الأجندة أنها قد تنفر أصدقائك وأفراد عائلتك منك وتشعرهم بالتهديد المستمر من تعليقاتك وملاحظاتك السلبية، رغم أنها تساعدك على زيادة ثقتك واحترامك لذاتك.

الثالثة: "أنت طيب، أما أنا فلا": هذه الاجنده تبنع من الاحساس بالدونية من الآخرين أو النقص، فيشعر الفرد أن الناس جميعهم أفضل منه وفي وضع أحسن من وضعه، وهي عكس الاجندة السابقة. وأبسط وأوضح الأمثلة على هذه الأجندة هو الإطراء والمدح والثناء الذي تقدمه للآخرين بصفة دائمة، بل والإعجاب الشديد بالآخرين أحيانا، وقد يعني ذلك مقارنة نفسك بشكل سلبي مع الآخرين مثل أن تقول: أتمنى لو كانت لدي شجاعتك وحنكتك، أو لو كنت في مثل وضعك، أو لو كنت مديرا مثلك.

تستخدم هذه الأجندة كوسيلة للدفاع عن نفسك وتجنب غضب أو سخط الآخرين عليك، حيث لا يستطيع الآخرون الغضب على شخص لا يتوقف عن انتقاد ولوم نفسه.

الرابعة: "أنا عاجز، وأنا أعاني": وهي تمثل أجندة الشخص الضحية، فالقصص التي تسردها تركز على الاضطهاد والمعاناة التي تمر فيها في حياتك، وان الآخرين دائما ينتقصون حقك ويؤذونك. والقصص التي يستخدمها الفرد في هذه الاجندة تتمحور حول شخص مكبل بالقيود وغير قادر على الفرار من أوضاعه السيئة، أو استغلال الآخرين له، وكأن لسان حال الشخص يريد أن يقول ضمنياً "لا تسألني عن المعاناة التي أمر بها، فأنا لست مسؤول عما يحدث". وهنا تكثر في كلماته عبارات التشكي ويقول دائما هم من فعلوا ولست أنا، اسأل رؤسائي لا تسألني.

الخامسة: "أنا بريء": وتستخدم هذه الاجندة في حالة التبريرات والاعذار عند حدوث مشكلات ويريد الفرد التخلص من المسؤولية التي يمكن أن تقع عليه، فيعتمد على هذه الاجندة الكثيرون عند حدوث مشكلة ما، فتسمع منهم الآلاف من الأعذار يصدرونها لتبرير أخطائهم وعدم مسؤوليتهم عن المشكلة، الموقف الرئيسي من هذه الأجندة هو تأكيدك على أنك بريء ولا لوم عليك. وقد يميل الناس أحياناً إلى طلب النصيحة أو الاقتراحات من الآخرين، ثم يلومون غيرهم عند حدوث خطأ او مشكلة معينة، وذلك للتأكيد على أنك لن تلام على شيء بغض النظر عن النتائج التي تحدث.

السادسة: "أنا ضعيف": وتستخدم هذه الاجندة عندما يريد الشخص من الآخرين أن يساعدوه، والهدف الرئيسي من هذه الأجندة هو تفادي الأذى الذي يمكن ان يقع عليه وطلب المساعدة من الآخرين، فيسرد القصص التي تتحدث عن الجروح والظلم والخيانة والخسارة التي عانى منها في السابق، والغرض هو إخبار الآخرين أنك بحاجة للحماية والمساعدة، وأنك لا تستطيع سماع الحقيقة كاملة، وعلى ذلك فإنك تتحدث بصوت هادئ ضعيف وتبين مواطن الضعف والتقصير في شخصيتك لتستميل عطف الآخرين ومساعدتهم.

السابعة: "أنا قوي": هذه الاجندة يستخدمها الفرد الضعيف احيانا ليظهر للآخرين أنه غير ذلك، فيركز من خلال هذه الاجندة على سرد الانجازات الحالية والمجهود الكبير الذي يبذله في الحياة اليومية وأنه مجهود أكبر من طاقات الكثيرين، فيقوم بسرد جدول الأعمال التي قام بها ويحاول إبهار الآخرين بالانجازات والأعمال الحالية. والرسالة الضمنية المقصودة هنا ويريد إيصالها للآخرين تقول أنه قوي، ويعمل بشكل أسرع وأفضل من الآخرين، ولكنها تخفي في الضعف الداخلي للفرد، وخشية الفرد من رفض الآخرين له أو تشكيكهم في قدراته ومواهبه.

الثامنة: "أنا أعرف كل شيء": وهذه الاجندة يستخدمها الفرد من أجل اظهار مواهب لديه في جذب الآخرين، فيميل من يستخدم هذه الأجندة إلى إلقاء المحاضرات، وإعطاء الدروس والنصح للآخرين باستمرار، والهدف من الحوار ليس نشر المعلومات أو إمتاع الآخرين، بل الهدف هو إظهار ما تعرفه بالمقارنة مع الآخرين، وإظهار مدى الثقافة التي تتمتع بها في مجالات مختلفة ليلجأ اليك الآخرون.

والحقيقة أننا جميعا نستخدم كل هذه الاجندات في المواقف المختلفة وبطرق مختلفة، فليس هناك شخص يسلك في حياته كلها اجندة واحدة بل يتنوع من صورة لأخرى حسب الموقف وحسب الشخص المقابل والظروف التي يمر بها..

ويبين الشكل التالي أنواع الأجندات المخفية:



شكل (3-12)

شكل يبن أنواع الأجندات المخفية التي يستخدمها الفرد عند الإتصال

أنشطة:

- اكتب سيناريو يبين استخدام أنواع الأجندات المخفية المختلفة.
- اكتب تقرير يوضح مفهوم الأجندة المخفية والأهداف من وراءه.

مصطلحات:

الأجندة المخفية: مناورات دفاعية ممتازة يستخدمها الإنسان عندما لا يشعر بالرضى عن نفسه، فهي تحميه من الرفض عبر خلق انطباع إيجابي

التحليل التبادلي

في أواخر الخمسينيات من القرن الماضي قام «إريك بيرن» بإطلاق فكرة التحليل التبادلي كوسيلة لدراسة الإتصالات المتبادلة بين الناس. وأوضح أن الإنسان يمتلك ثلاثة أنواع من الذات في نفس الوقت ويتصرف بناء عليها في المواقف المختلفة من الحياة اليومية، وهذه الأنواع الثلاثة من الذات هي: ذات الوالد، وذات الراشد، وذات الطفل. ومن المحتمل بل ومن الطبيعي أن يمر الإنسان بالحالات الثلاث خلال حياته اليومية، حيث ستؤثر كل حالة على تصرفاته وكيفية اتصاله مع الآخرين.

وتبدأ العلاقة بين الأفراد من خلال اللقاء الشخصي بينهما، فهو يعد بمثابة المثير الذي يحفز التفاعل المشترك بينمها وبداية سلسلة من التفاعلات الأخرى المستمرة. فالانطلاقة في التحليل التبادلي تبدأ بلقاء شخصين لبعضهم البعض، حيث سيقوم أحدهم بالتحدث إلى الطرف الآخر (وهو ما يسمى بحافز التبادل)، وسيقوم الطرف المقابل بالتجاوب مع الحوار (وهو ما يسمى بالرد على التبادل). ويسمى الشخص البادئ بالتبادل بالعميل ويسمى الطرف المقابل بالمستجيب، وبالتالي فإن العلاقة تسير بين العميل والمستجيب في صورة تبادلية.

للمزيد من المعلومات قم بزيارة الرابط التالي:

http://en.wikipedia.org/wiki/Transactional_analysis

الحالات الثلاث للذات الانسانية

ويمكن توضيح الحالات الثلاثة للذات الانسانية وصفات وخصائص كل منها فيما يلي:

أولا: الذات الوالدية:



شكل (3-13)

تتمثل الوالدية القوانين الصارمة والمعايير الأخلاقية

تتشكل الذات الوالدية داخل الفرد من خلال الخبرات الشخصية التي مر بها الفرد منذ طفولته، وما تلقاه من ضغوط والدية أثناء تربيته الأولى، حيث تكونت داخل الفرد صورة ذهنية تمثل الوالد في صورة القوي والمسيطر والآمر وغيرها من القواعد الصارمة التي عاشها أثناء طفولته. فالوالد في داخلك يتكون من مجموعة من القواعد الصارمة، والمعايير الأخلاقية، والتعليمات التي تعلمتها من والديك. هذه التعليمات والقوانين مسجلة في داخلك وتقوم بتسيير حياتك منذ طفولتك. وقد يشمل الوالد في داخلك كل ما تعلمته من والديك من نصائح وتوجيهات مثل: "لا تتكاسل"، "لا تتفاخر"، "لا تسمح لأحد باستغلالك"، "تجنب الغرباء"، وهكذا كل الأوامر والتوجيهات والنصائح التي تأتي من الكبير الى الصغير.

وتتمثل أهمية القواعد الوالدية في أنها توفر المعلومات اللازمة لتسيير الفرد بنجاح، فقد يمنحوك تعليمات عن كيفية مصافحة الآخرين، وكيف تأكل طعامك، وكيف تشارك في النقاشات، وهكذا طرق التعامل في الحياة. وعادة ما تكون تعليمات الوالدين مفيدة وفعالة، وفي هذه الحالة فإنها توفر قاعدة متينة للحياة اليومية والسلوكيات الشخصية.

وقد تتصف التعليمات الوالدية بالرفق والعناية، حيث تتناول الطريقة المثلى للحياة من دون إكراه أو تعنت أو قسوة، فتتكون بذلك صورة والديه سهلة متسامحة لدى الفرد. بينما قد يواجه أفراد آخرون تعليمات صارمة وجازمة من والديهم مما يشكل شخصياتهم في صورة حازمة ويجعلهم أشخاص صارمين وخالين من الرأفة عند تعاملهم بالذات الوالدية.

تمييز الذات الوالدية: وتتضح الذات الوالدية ونوعها عند حديث الشخص مع الآخرين من خلال الكلمات والعبارات التي تتداول اثناء الحديث، فعادة ما تكون كلمات الفرد في هذه الحالة تستخدم تعابير مثل "دائماً"، "أبداً"، "توقف"، "لا تفعل ذلك"، وهكذا من مجموعة العبارات الآمرة أو التوجيهية أو عبارات الأحكام أو العبارات الحازمة، للطرف الآخر، وهو من السهل ملاحظته في الحديث ومعرفة ما إذا كان الفرد يتحدث بالذات الوالدية أم غيره من انواع الذات الأخرى.



شكل (3-14)

داخل كل منا طفل صغير مهما كانت مراحلنا العمرية

تتمثل الذات الطفولية داخل الانسان في مجموعة من الصفات والتصرفات التي تشكل تكوين وحياة الطفل. وتتميز مرحلة الطفولة بالبحث عن الجديد وحب الاستطلاع، كما تستمتع مرحلة الطفولة باللعب بالاشياء من خلال عمليات الفك والتركيب لزيادة المعارف والخبرات، كما تتميز مرحلة الطفولة بكثرة الاستفسارات والأسئلة عن كل شيء يواجهه في حياته، فالطفل عبارة عن علامة استفهام متحركة، تبحث وتسأل وتستفسر وتستوضح. كما ان الطفل في داخل كل انسان يتكون من كل الدوافع والنزعات التي تدفعه إلى الملامسة والتجربة في العالم الجديد. وعلى ذلك فالطفل في داخل كل انسان يتوق لاكتشاف أمور وأحاسيس جديدة، لكنه في نفس الوقت يضم كل الرفض، والعقوبات، والمشاعر السلبية الناجمة عن تعامله مع أوامر وتوجيهات الوالدين. أي يضم الطفل داخل كل فرد النقيضين من حيث الاقدام والاحجام، الرغبة والرفض، البكاء والضحك.

كما أن الطفل هو مكان قبوع المشاعر الايجابية والسلبية في نفس الوقت، الطفل في داخل الانسان مملوء بالعنف والصراخ والرغبات، بالإضافة إلى جروح وأحزان ناجمة عن التعارض الحتمي مع رغبات وإرادة الوالدين، بالاضافة الى ذلك فهو مكان المشاعر الفياضة كالحب والابتسام والضحك والتقبل والاستمتاع والفرح والسرور وكل الميول الايجابية.

تمييز الذات الطفولية: تتضح الذات الطفولية في الحديث مع الانسان بكل سهولة عندما نلاحظ نطق بعض الكلمات التي تدل على المشاعر الفياضة يصعب التحكم فيها أثناء الحديث، فعندما نتصل بالآخرين من منطلق الطفل فإنه عادة تنطلق طاقة عالية ومشاعر جياشة قد تكون السبب في سعادتك أو حزنك، يميل الطفل إلى استخدام عبارات مثل: «أنا أكره»، «أنا أتمنى»، «ماذا علي أن أفعل؟»، «أنا أحب» مع جميع الأشخاص وفي جميع الأحوال دون تمييز بينها، هكذا بكل براءة، فكلها عبارات قوية وحادة وسرعان ما تنتقل من النقيض الى الآخر، فبعد أن كان يكره سرعان ما يسامح ويصفح ويبتسم بعد

صراخ. وهكذا تتضح في الحديث تلك الكلمات التي تعبر عن مشاعر الطفولة البريئة. ومما تجدر الاشارة اليه أن الذات الطفولية تقوى في كل من مرحلة الطفولة ومرحلة الشيخوخة، حيث تتمتع المرحلتين بالمشاعر الفياضة والجياشة والتي تتصرف بتلقائية.

ثالثا الذات الراشدة:



شكل (3-15)

التحكم في المشاعر الفياضة من خصائص الذات الراشدة

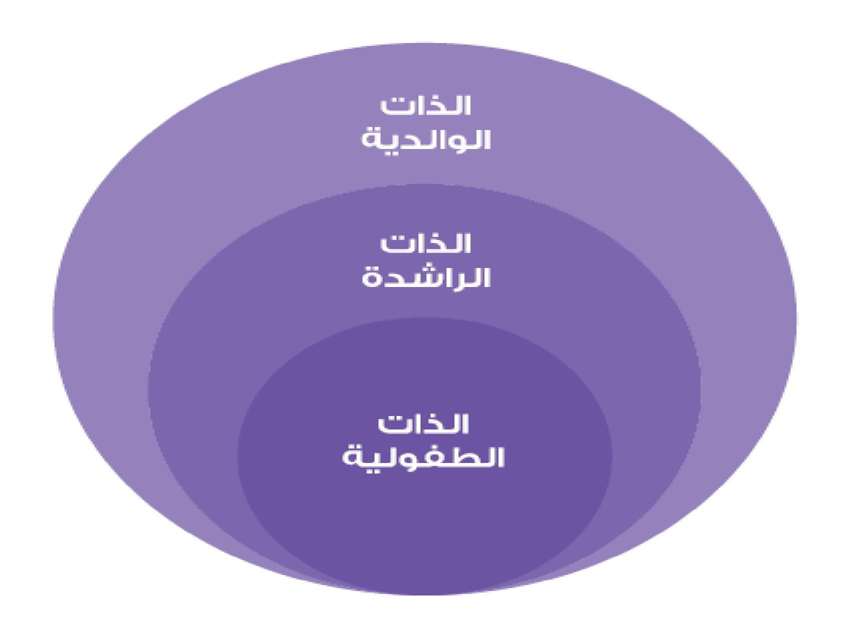
تمثل الذات الراشدة داخل الانسان الجزء الحاكم الذي يوازن بين الذات الطفولية من حيث الرغبات، والذات الوالدية من حيث الأوامر، فهي الجزء الداخلي من ذات الانسان الذي يقوم بمحاولة الموازنة بين المشاعر الجياشة والاحتياجات المهمة للذات الطفولية، وبين مجموعة التعليمات والأوامر والقواعد النابعة من الذات الوالدية. فالذات الراشدة يمكن تشبيهها بجهاز الحاسوب فهو مركز لمعالجة المعلومات المتوفرة داخله وإخراجها في نسق وصورة جديدة حيث الاحتياج، لتظهر الى العالم الخارجي بشكل أفضل مما هو متوفر بالداخل. وعلى ذلك فإن الذات الراشدة هي التي تتولى مهمة إتخاذ القرارات واصدار الاحكام، بعد دراسة أوضاع العالم من حولنا وتوقع النتائج المحتملة، وبعد الموازنة بين الذات الوالدية والذات الطفولية، حيث يقوم الراشد بالاستماع لنصيحة وقواعد الوالد في داخله، ومراعاة احتياجات ومشاعر الطفل أيضا المتواجد في داخله. وعلى ذلك فالراشد العاقل في داخلنا هو القادر على تفهم احتياجات الطفل وتحليل تعليمات الوالد في داخلنا، ويقوم باتخاذ القرارات العقلانية دون الخضوع لإرادة الطفل أو التوجيهات الوالدية القاسية في داخلنا.

تمييز الذات الراشدة: تتضح الذات الراشدة في حديث الفرد عندما نلاحظ نطق كلمات تحمل معاني جياشة ولكنها في مواقف محددة وليست في كل المواقف، أو نطق كلمات تحمل معاني التحكم في المشاعر والرغبات بالاضافة الى النصح والارشاد، مثل «إننا نستطيع زيادة» أو «يمكن التحكم في» أو»ينبغي أن» ، «هذا أفضل شيء». فهذه العبارات تجمع بين رغبات الطفولة من جانب، وقواعد وتحكم الوالد من جانب آخر، بل إننا نسمع هذه الكلمات في بعض المواقف دون الأخرى، وهكذا يتم التوازن بين كل من رغبات الذات الطفولية وقوانين الذات الوالدية.

وتهدف دراسة التحليل التبادلي تنمية وتعزيز دور الذات الراشدة في داخلنا، دون طغيان الذات الطفولية على الذات الوالدية أو العكس. حيث في حالة ما إذا سيطرت الذات الطفولية على الفرد فإنه سيستسلم لمشاعره ورغباته ويقوم باتخاذ قرارات متسرعة دون النظر إلى عواقبها، بينما في حالة سيطرة

الذات الوالدية على الفرد فإنه سيقوم بالحكم على الآخرين وإصدار أحكاما متسرعة أيضا وغير دقيقة عن الآخرين والعالم من حوله قد تمنعه من تلبية حاجياته، وسيبقى الفرد غارقاً في قواعد وتعليمات هو غير قادر على تحليل مدى صحتها أو تقييم أثرها

ويبين الشكل التالي الحالات الثلاثة للذات الإنسانية:



شكل (3-16)

شكل يبن حالات الذات الإنسانية

صل العبارات من القائمة الاولى بما يناسبها من الكلمات في القائمة الثانية:

م	القائمة الأولى	القائمة الثانية
1	ارتدي ملابسك الآن لقد تأخرنا عن الموعد	الطفل
2	لماذا اذهب انا الى المتجر دائما؟	الوالد
3	هل تستطيع مساعدتي في تحضير أمتعتي عندما تسنح لك الفرصة	الراشد
4	أنت كسول ولا يمكن وصفك بأي عبارة أخرى	-----
5	أرجوك دعنا نأكل في المطعم الليلة	-----

المراجع

أسامة حميل عبد الغني ربايعة، (2010): لغة الجسد في القرآن الكريم، رسالة ماجيستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

حسن عماد مكاوي، ليلى حين السيد (1998): الإتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة

كارول كينزي جومان: لغة الجسد، المملكة العربية السعودية، مكتبة جرير، 2010.

حازم البيلاوي: هلى أبواب عصر جديد، دار الشروق، مكتبة الأسرة، القاهرة، 1997.

محمد نبهان سويلم: «مع الألفية الجديدة مشكلات مرتقبة من الثورة المعلومات»، أوراق الشرق الأوسط 25، القاهرة، المركز القومي لدراسات الشرق الأوسط، فبراير-مايو، 2000.

Harris، T. A. 1976. I ‘m OK، You ’re OK. New York: Avon.

Linehan، M. M. 1993. Cognitive-Beha vioral Treatment of Borderline Personality Disorder. New York: Guilford Press.

الوحدة الرابعة

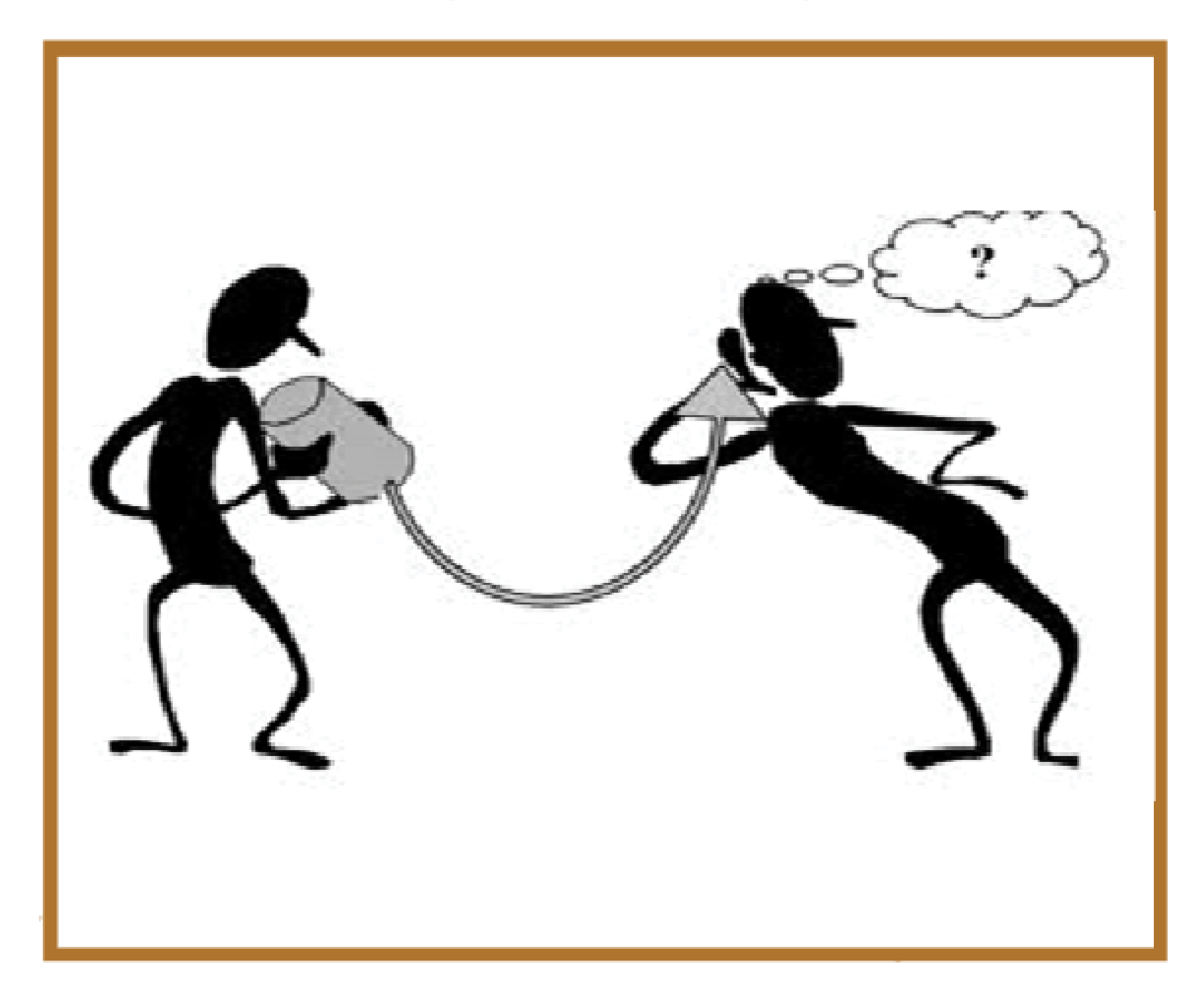
تنمية الذات ودورها في بناء العلاقات الإنسانية

مقدمة

لم يعد الإتصال اليوم قاصرا على حسن سير العمل وتلبية المطالب المادية والاجتماعية للفرد وحسب، بل أصبح الإتصال وسيلة مهمة لتنمية الذات وزيادة المهارات والمعارف الشخصية، ووسيلة للتخلص من بعض الأمراض النفسية والاجتماعية، ووسيلة للهروب المؤقت من بعض المشكلات للسماح للنفس بالتفكير بهدوء ثم العودة لحلها مرة أخرى، كما أصبح الإتصال وسيلة من وسائل الاستمتاع الفردي والجمعي من خلال النقاش والحوار والاستزادة من المعلومات والتعرف على الثقافات المختلفة وتبادل الآراء والأفكار والاتجاهات وتحقيق الاسترخاء للفرد بل وتحقيق الإنتماء، بالإضافة إلى إمكانية إستخدامه الآن في فرض السيطرة على الآخرين وغزوهم فكريا، الأمر الذي يزيد من العبء الواقع على كاهل المسؤولين وأصحاب القرار، والمربين والمفكرين والمخططين، في محاولة تجنب مضار ذلك الغزو الفكري من خلال تأهيل أبنائهم عقليا وتدريبهم على محاربة ذلك الغزو وتجنب آثاره وأضراره على المستوى الأفراد والجماعات. وسوف نتناول تنمية الذات ودورها في بناء العلاقات الإنسانية من خلال النقاط التالية:

مفهوم الإتصال الشخصي

عملية تبادل للمعلومات بين شخصين أو أكثر، وقد يحدث الإتصال الشخصي بين المجموعات الصغيرة التي تضم عددا قليلا من الأفراد، وكلما قل عدد الأفراد في عملية الإتصال كلما كان الإتصال الشخصي أكثر فاعلية، فيكون الإتصال الشخصي أكثر فاعلية عند حدوثه بين شخصين اثنين فقط.



شكل (1-4)

تزداد فاعلية الإتصال الشخصي كلما قل عدد الاشخاص المتواصلين

أهمية الإتصال الشخصي في المجتمعات النامية

تتميز المجتمعات البدائية بقدرة محدودة في عملية الإتصال القائم على استخدام أجهزة الإتصال التكنولوجية، فنتيجة ضعف انتشار واستخدام وسائل الإعلام المقروءة والمسموعة والمرئية فإنها تعتمد بالدرجة الأولى على طرق التواصل البدائية والتي من أهمها الإتصال الشخصي لتعويض ذلك الدور المفقود لوسائل الإعلام، ومن أهمية الإتصال الشخصي في تلك المجتمعات ما يلي:

- تعويض الدور المحدود لوسائل الإتصال الجماهيرية: حيث من أهم وظائف وسائل الإتصال الجماهيرية في الدول النامية الاخبار والإعلام والترفيه، وقد تقتصر وسائل الإتصال الجماهيرية في الدول النامية على هذا الدور. الأمر الذي أكد على أهمية الإتصال الشخصي لتعويض النقص في دور هذه الوسائل الإتصالية، حيث يعتمد بشكل كلي على الإتصال الشخصي كمصدر للمعلومات.
- انعدام العلاقة بين مستوى الرسالة الإعلامية والاهتمامات الخاصة بالتطوير والتنمية: حيث أن الرسائل الإتصالية التي تقدمها وسائل الإتصال المختلفة في الدول النامية معظمها استهلاكية، أي متصلة بالتسلية والترويج فقط ولا علاقة لها بما يحتاجه الجمهور، لذا كانت أهمية الإتصال الشخصي لتعويض هذا الدور المفقود.
- عدم الثقة الكاملة في وسيلة الإتصال الجماهيرية: ربما يرجع ذلك إلى عدم مصداقية وسائل الإعلام في الدول النامية الأمر الذي يجعل من الإتصال الشخصي وسيلة للحصول على المعلومات الصحيحة الموثوقة.

أهداف الإتصال الشخصي

لا يمكن للإنسان أن يعيش بدون أن يتواصل مع الآخرين من بني جنسه، فلكل انسان مجموعة من الاحتياجات والمطالب الخاصة والتي لا يمكن أن يلبيها بذاته دون تواصل مع الآخرين، إذ إن التواصل يهدف بصفة عامة إلى تحقيق المطالب الانسانية، ويمكن تحديد أهم أهداف الإتصال في العناصر التالية:

- التبادل، وهو عملية أخذ وعطاء للمعلومات والأفكار والآراء من طرف لآخر، بالإضافة إلى تبادل الاحتياجات الشخصية.
- التبليغ، ويقصد بها إيصال الرسائل إلى الطرف الآخر سواء كان فردا أم مجموعة لنقل فكرة أو إنطباع أو رأي.
- التأثير، ويقصد به زيادة عدد الأفراد المؤيدين للفكرة أو الرأي أو تقليل الفجوة بين الطرفين المتعارضين وزيادة نقاط الإتفاق بينهم نتيجة عملية الإتصال.

الإتصال الشخصي الفعال

يتميز الإتصال الشخصي الفعال بالعديد من المهارات الشخصية، والتي منها استخدام لغة الجسد بوضوح بالاضافة إلى الكلمات المناسبة، ومن المهارات السلوكية المهمة في الإتصال الفعال ما يلي:



شكل (2-4)

تواصلك العيني مع الآخر يعزز من عملية الإتصال

اتصال العين: ويقصد به الإلتقاء البصري أي أن تنظر بصدق وثبات إلى الشخص الآخر، مع ملاحظة الثقافة العامة والقيم السائدة في المجتماعات.

وضعية الجسد: ويقصد بها أن تقف منتصبًا وتتحرك حركة طبيعية بكل حرية وسهولة دون تقيد أو تكلف، مع ميلان قليل للأمام في اتجاه المستقبل.

الإشارات الطبيعية: وذلك من خلال استخدام الذراعين واليدين بطريقة طبيعية دون تكلف أو تعمد أثناء الكلام أو عملية التواصل.

اللبس الملائم والمظهر اللائق: وذلك بأن تلبس وتتزين وتظهر بمظهر ملائم للبيئة التي أنت فيها دون تكلف أو مبالغة.

نبرات الصوت: حيث تعمل نبرات الصوت على تأكيد ما تقول أو تصحيح معناه، فهي تعمل على توضيح المعنى المقصود من الكلمة أو العبارة، وهي عملية تحتاج إلى تدريب واتقان.

استخدام الوقفات: حيث تعمل الوقفات على توضيح المعنى المقصود، فالتوقف في المكان غير المناسب يعمل على تغيير المعنى المقصود من العبارة، هذا بالاضافة إلى استخدام الكلمات المناسبة.

التجاوب: ويقصد به التجاوب مع الطرف المقابل في عملية الإتصال وذلك من خلال الاهتمام والمشاركة وقراءة الانطباعات.

كن ذاتك الطبيعية: وذلك بأن تبتعد عن الافتعال والتكلف وتكون صادقا مع نفسك وطبيعيًا في تصرفاتك، فالتكلف والافتعال يعمل على تقليل فعالية عملية الإتصال.

الابتسامات الطبيعية: حيث تعمل الابتسامات الطبيعية على تقبل الطرف الآخر وزيادة جانب الألفة بين الطرفين، أما الابتسامة المصطنعة فإنها تهدد استمرارية عملية الإتصال.

الجدية: ويقصد به أن يتناول الفرد موضوعا مهما، وأن يستخدم الكلمات الجادة ذات المعنى الواضح ويبتعد عن الكلمات الهزلية أو المزاح المفتعل.

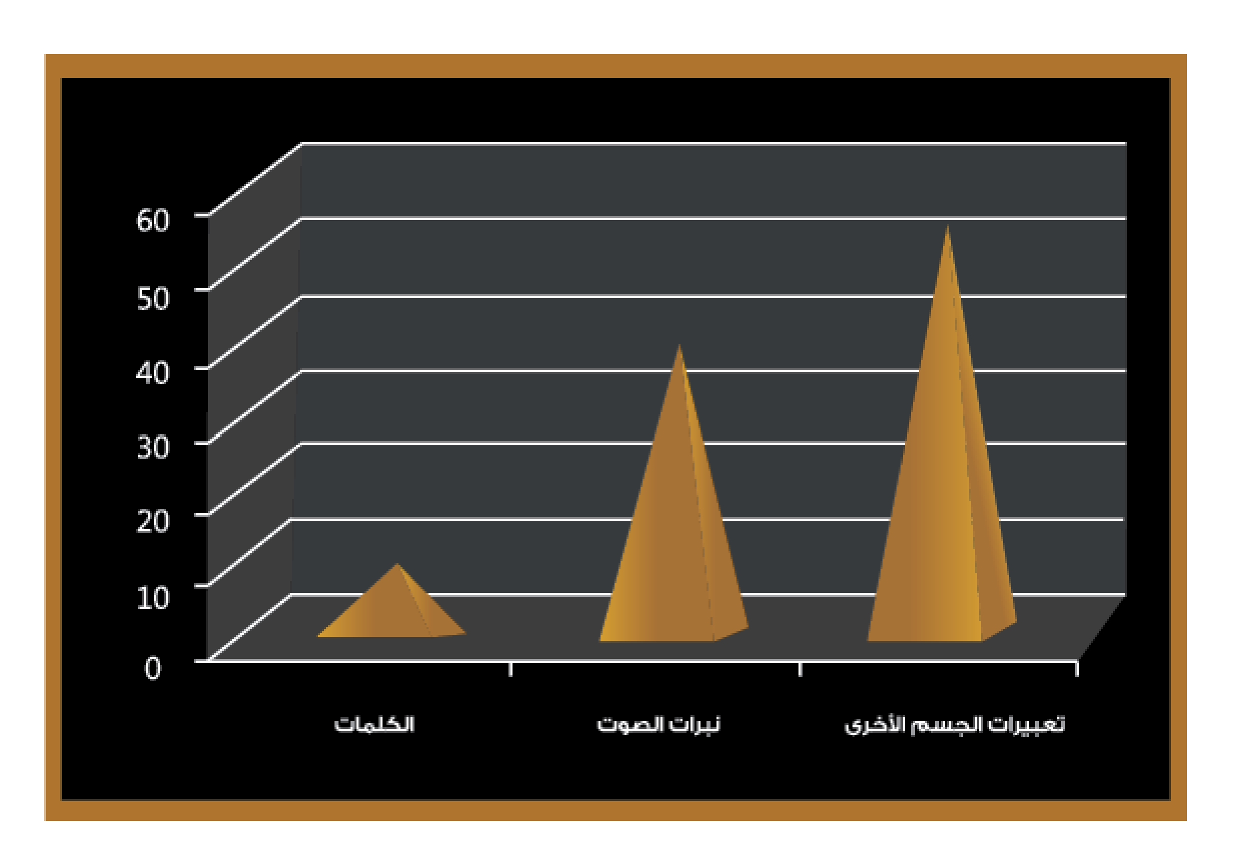
فوائد الإتصال الشخصي

للاتصال الشخصي فوائد كثيرة في حياة الإنسان، بدءا من إشباع حاجاته الفطرية الطبيعيه وانتهاء بتقدير الذات الذي لايتم إلا من خلال التفاعل مع الآخرين، سواء في الأسره أو المدرسه أو في المجتمع بصفة عامة.

ويقوم الإتصال على مبدأ ثلاثية التأثير، ويقصد به أن تأثير الإتصال في الآخرين لا يتوقف على الكلمات المستخدمة فقط بل يتوقف على ثلاثة عناصر أساسية تستخدم جميعها في عملية الإتصال، وهذه العناصر هي:

- الكلمات والعبارات، ويكون تأثيرها بنسبة 7% فقط من عملية الإتصال.
- نبرات الصوت، ويكون تأثيرها بنسبة 38% من عملية الإتصال.
- تعبيرات الجسم الأخرى (الجسدية والرمزية)، ويكون تأثيرها بنسبة 55% من عملية الإتصال. وبذلك تكتمل نسبة الإتصال (100%) لدى المستقبل.

ويوضح الشكل التالي ثلاثية التأثير لعملية الإتصال:



شكل (3-4)

ثلاثية التأثير لعملية الإتصال

نشاط جمعي:

بالتعاون مع مجموعتك، عدد أهم الأسباب التي تدفع الناس إلى التواصل مع بعضهم من وجهة نظرك، ثم رتبهم في الجدول التالي طبقا لأكثرهم اهمية.

	أهم أسباب التواصل مع الآخرين	الترتيب حسب الأهمية
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

ويمكن تحديد أهم فوائد الإتصال الشخصي فيما يلي:

الاستمتاع: يلجأ كثير من الأفراد إلى التواصل مع الآخرين من أجل الاستمتاع بالحديث معهم وقضاء الأوقات الطيبة سويا، أو للخروج إلى المتنزهات سويا حيث إن الإنسان بطبعة اجتماعي ولا يستطيع تحقيق الاستمتاع بحياته وهو منفردا، كما يتحقق الاستمتاع بين طرفي الإتصال من خلال احترام كل

منهما لوجهة نظر الآخر والحرص على الاستفادة من الخبرات الجديدة وتبادل المعلومات الثقافية والعلمية، والتسلية وتناول القصص وسرد الأحداث، وهي متعة عقلية يحتاج إليها كل فرد ليستزيد فكريا وعلميا ولا تتم إلا من خلال التواصل مع الآخرين.

السعادة الشخصية: يسعى جميع الأفراد إلى تحقيق درجة كبيرة من السعادة الشخصية، ويختلف معنى ودرجة تلك السعادة عند الأفراد باختلاف أفكارهم وعقائدهم وثقافتهم وطموحاتهم ومراحلهم العمرية وجنسهم. وبصفة عامة فإن السعادة الشخصية تعني وصول الفرد إلى مستوى عال من الرضا والاطمئنان النفسي والوجداني عن سلوكياته وأفعالة وأقواله، وتظهر السعادة الشخصية على الفرد من خلال بعض العلامات التي تدل عليها كالابتسامات والكلمات الطيبة.

الإنتماء: من فوائد الإتصال تحقيق الإنتماء للفرد، والانتماء من العلاقات الاجتماعية الضرورية التي يسعى اليها الفرد، وهو حاجة ملحة للفرد تجعله يشعر بأنه جزء من مجموعة أكبر يعتز ويفتخر بها، ويحرص على الوحدة معها والدفاع عنها، يتقيد بقيمها وأعرافها، فالفرد ينتمي لأسرة صغيرة والأسرة تنتمي إلى قبيلة والقبيلة تنتمي إلى مجتمع أكبر وهكذا، كما أن الفرد ينتمي إلى الحي الذي يسكن فيه والحي ينتمي إلى البلدة التي يعيش فيها والبلدة تنتمي إلى الدولة التي يحمل جنسيتها، وهكذا تزداد دائرة الإنتماء عند الفرد وتتنوع، ويعمل التواصل على تقوية درجة الإنتماء بين الأفراد وزيادة العلاقة بينهم.

الاستشارات: من فوائد الإتصال الحصول على الاستشارات المتخصصة، والاستشارات هي محاولة الفرد الحصول على خبرات الآخرين المتخصصين في المجال للاستزادة بها وتجنب الوقوع في المشكلات أو لحل مشكلاته بطريقة أفضل.

التخلص من الأمراض: من فوائد عملية الإتصال التخلص من الأمراض، حيث يصاب الفرد المنعزل عن الآخرين ببعض الأمراض الناتجة عن شعوره بالوحدة أو العزلة الاجتماعية كالإكتئاب والإحباط والقلق والتوتر والخوف وغيرها من الأمراض النفسية.

ويوضح الشكل التالي أهم فوائد عملية الإتصال الشخصي:



شكل (4-4)

شكل يبين أهم فوائد عملية الإتصال الشخصي

أنشطة:

اذكر أمثلة على الإتصال الشخصي توضح من خلالها الأهداف المختلفة للاتصال الشخصي.

اكتب تقرير عن مفهوم الإتصال الشخصي وأهميته ودوره في تنمية المجتمعات.

أسئلة:

صل كل عبارة من القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية:

	القائمة الأولى	القائمة الثانية
1	كثرة الإتصالات ايام الاختبارات	الاسترخاء
2	الذهاب إلى الكفتيريا بعد المحاضرة	الهروب
3	تقبيل يد الوالدين احتراما وتقديرا	الوجدان
4	الخروج للتنزه مع الأصدقاء في نهاية الأسبوع	الاستمتاع

المصطلحات

الإتصال الشخصي: عملية تبادل للمعلومات بين شخصين أو أكثر، وقد يحدث الإتصال الشخصي بين المجموعات الصغيرة التي تضم عددا قليلا من الأفراد، وكلما قل عدد الأفراد في عملية الإتصال كلما كان الإتصال الشخصي أكثر فاعلية، فيكون الإتصال الشخصي أكثر فاعلية عند حدوثه بين شخصين اثنين فقط.

المرسل: هو مصدر الرسالة والفاعل الرئيس في تناقلها.

الرسالة: هي المعلومات أو الأفكار أو المشاعر التي يتم تناقلها بين أطراف الإتصال.

المستقبل: هو الطرف المعني بالرسالة حيث يقوم المستقبل بتحليل الرسالة وترجمتها إلى معاني ومغازي مختلفة.

طبيعة الانجذاب للآخرين وتطور العلاقات الشخصية

الانجذاب للآخر من الأمور الطبيعية الفطرية للإنسان، حيث إن الإنسان اجتماعي بطبعه وينجذب للآخرين ليحقق معهم الحياة الاجتماعية التي يصبوا إليها.

أسباب الانجذاب للآخرين

يختلف الناس في طبيعة انجذابهم للآخرين وأسباب انجذابهم لهم. وربما يرجع ذلك الاختلاف إلى تباينهم في الامزجة والميول والمشاعر والرغبات بالإضافة إلى اختلافهم في قدراتهم العقلية، وبناء على تلك الاختلافات الشخصية في القدرات والإمكانات فإنهم يختلفون في أسباب انجذابهم أيضا للآخرين. ومن الأسباب التي تدفع الشخص للانجذاب إلى الآخرين ما يلي:



شكل (5-4)

تساعد الوحدة المكانية على تكوين علاقات تواصلية جيدة بين الأفراد

المظهر الخارجي: حيث ينجذب بعض الأفراد للآخرين وفقاً للمظهر والهيئة التي يبدون عليها. فينجذب الأفراد طبقا لنوع الزي وشكله ولونه أو نوع العطر أو تسريحة الشعر أو غير ذلك من المظاهر التي يبدو بها الفرد عند مقابلته للآخرين، حيث تظهر الرغبة في تكوين العلاقة عن قرب مع ذلك الشخص، ويبدأ في إلقاء بعض نظرات الإعجاب إليه ثم الحديث معه. وفي الحقيقة فإن المظهر الخارجي قد يكون هو السبب في بدء تكوين العلاقة مع الآخر لكنه نادراً ما يكون السبب في استمرار هذه العلاقة على المدى البعيد، إذ كثيرا ما تظهر حقيقة الشخص لتدل على غير مظهره فيبدأ في البعد عنه وتنتهي العلاقة.

الفائدة المتوقعة: فقد يكون من أسباب الإنجذاب للآخرين ما يتوقعه كل منهما من استفادة من صاحبه، فقد ينجذب طالبان في كلية واحدة أحدهما يمتلك سيارة والآخر متفوق دراسيا على أساس أن الأول سيحمل الآخر في سيارته للذهاب إلى الجامعة وفي نفس الوقت سيستفيد منه في مراجعة الدروس أثناء ذهابهما وعودتهما سويا. كما أن الفائدة إذا كانت مشتركة تعود على الطرفين فإنها تسبب الانجذاب بين الطرفين المستفيدين، وتعمل على تكوين علاقات إنجذاب قوية تستمر إلى أن يتم الانتهاء من المصلحة المشتركة.

الفكر والعقل: إذ ينجذب بعض الأفراد إلى الآخرين بناء على رجاحة عقلهم وأفكارهم النيرة والمفيدة، بصرف النظر عن مظهرهم الخارجي، فكثير من الناس رغم هيئتهم المتواضعة فإن الآخرين ينجذبون إليهم لرجاحة عقولهم وتطلعاتهم المستقبلية ونظرتهم المقنعة للأمور.



شكل (6-4)

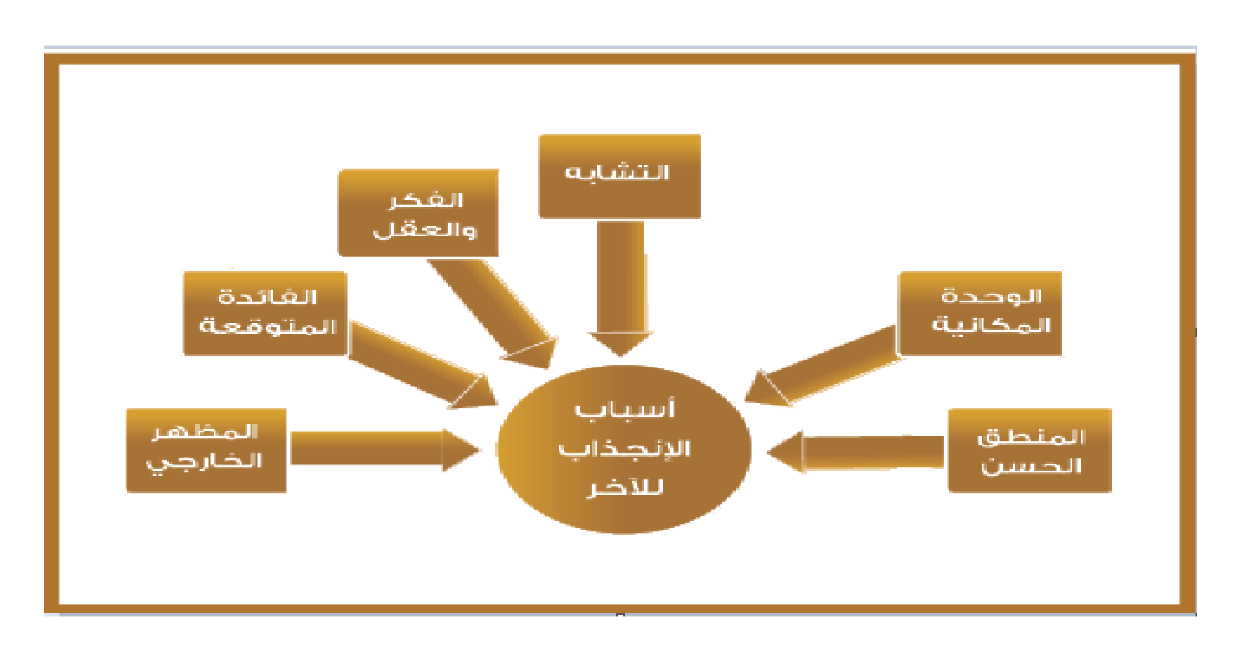
الفكر والعقل من أسباب الانجذاب للآخر

التشابه: حيث ينجذب الأفراد إلى الآخرين لتشابههم فكريا أوعاطفيا أواجتماعيا أوثقافيا أو في الميول والاتجاهات والقيم والعادات والأنشطة ونوع الأعمال التي يؤدونها، وقد يكون سبب الإنجذاب التشابه الزمني (العمر) أو التشابه الجنسي أو تشابه الصفات أو حتى الظروف الاجتماعية أو الاقتصادية. فينجذب فئة العمال إلى بعضهم والأطباء إلى بعضهم وهكذا المعلمين، والمهندسين، كما ينجذب الأطفال إلى بعضهم والشباب إلى بعضهم وأيضا كبار السن، وهكذا ينجذب أبناء البلدة الواحدة.

الوحدة المكانية: حيث يتجاذب الأفراد نتيجة تواجدهم في مكان واحد سواء في حي سكني واحد أو في قاعة محاضرات واحدة أو في كلية واحدة أو في مصنع واحد أو حتى في مستشفى واحدة، فيعمل التواجد المكاني على الإنجذاب بينهم وتتكون بينهم علاقات قوية، فإذا ما قدر لأحدهم ترك المكان والإنتقال إلى مكان آخر واختلفت أماكنهم فإن الإنجذاب بينهم يتلاشى لبعدهم المكاني.

المنطق الحسن: فقد ينجذب الأفراد إلى الآخرين لمجرد حسن منطقهم وألفاظهم وكلماتهم الجذابة التي تعبر عن دفء المشاعر والود والتقارب والتي تأسر القلوب بمعانيها، وقد كان العرب سابقا يتبارزون لغويا من خلال أشعارهم التي كانوا يعقدون لها الأسواق ويتجمع الناس لسماعها والاستمتاع بحسن منطقهم. بينما ينفر الناس من أصحاب المنطق الفظ الغليظ، قال تعالى في كتابه الكريم للنبي صلى الله عليه وسلم: (فبما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فظا غليظ القلب لإنفضوا من حولك فاعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الأمر فإذا عزمت فتوكل على الله إن الله يحب المتوكلين) (آل عمران:159).

ويبين الشكل التالي أهم أسباب الإنجذاب للآخرين:



شكل (4-7)

شكل يبن أهم أسباب الإنجذاب للآخر

مراحل تطور العلاقات الشخصية الإنسانية

حدد العالم مارك ناب (Mark Knapp) خمس مراحل تتنامى من خلالها العلاقات الشخصية وخمس مراحل أخرى تمر بها هذه العلاقة وهي في طريقها نحو التلاشي.مع ملاحظة أنه ليس من الضروري أن تمر جميع العلاقات الشخصية بين البشر بكل هذه المراحل العشر، بل على العكس فإن القليل من العلاقات البشرية هو الذي يمر بهذه المراحل والخطوات جميعا، والغالبية العظمى من العلاقات الإنسانية يمر ببعض المراحل فقط دون الأخرى، بل ويتعدى إحدى المراحل أو يقف عند مرحلة معينة دون أن يكتمل.

ويمكن استعراض هذه المراحل أو الخطوات العشر لتطور العلاقات الشخصية فيما يلي:

البداية (Initiating) وهي المرحلة التي يلتقي فيها الأشخاص للمرة الأولى، حيث يتم فيها تبادل النظرات أو الكلمات العامة التي لا تتصف بالخصوصية، ويحدث ذلك بصورة عابرة غير متعمدة بما يكفي لملاحظة كل منهما للآخر عن قرب، حيث تتصف هذه المرحلة بالأمان النفسي والاجتماعي. وينتج عن هذه المرحلة تكوين درجة من الاهتمام بين الطرفين كل منهما بالآخر، وقد تزداد الرغبة في الالتقاء والحديث معه في المستقبل أو قد تقل الرغبة فيحاول كل منهما تجنب الآخر في المستقبل.

وتختلف مدة البداية من شخص لآخر وطبقا للمواقف والظروف المختلفة، فقد تأخذ فترة طويلة يستمران فيها في تبادل الأحاديث العامة، وقد تأخذ فترة قصيرة لتنتقل العلاقة إلى المرحلة التالية وهي مرحلة التجربة.



شكل (8-4)

تكون البداية بتبادل كلمات الترحيب العامة

التجربة (Experimenting) فيها يسعى كل طرف إلى مزيد من التعرف على الشخص المقابل واكتشاف اهتماماته الخاصة وميوله ومواهبه، حيث يتبادل الطرفان ذلك السلوك. وفي هذه المرحله يحاول كل من الطرفين اكتشاف النقاط ذات الاهتمام المشترك مع الطرف الآخر والتي يستمتع الطرفان

بالحديث عنها سويا، مثل الحديث عن حالة الطقس أو إزدحام المرور وحوادث السيارات وأنواعها أو مباراة كرة القدم لفريق ما أو برنامج تلفازي أو نوع من الطعام أو ممارسة هواية من الهوايات الشخصية..

وقد تقف العلاقات الشخصية التي نكونها مع الآخرين عند هذه المرحلة، فتبقى عند الحديث عن الموضوعات العامة دون التطرق إلى الموضوعات الخاصة، ويبقى كل منهما محافظا على المسافة الفاصلة بينه وبين الشخص الآخر، وقد تتطور العلاقة بينهما وتزداد لتدخل في المرحلة التالية وهي مرحلة التعزيز.

التعزيز (Intensifying): وهي المرحلة التي تلي مرحلة التجربة، حيث يزداد فيها الإرتباط بين شخصين ويصبح كل منهما أكثر التزاما نحو الطرف الآخر وتكون العلاقة بينهما قد وصلت إلى درجة الصداقة الحميمة، فيستأنس كل منهما بالحديث مع الآخر والتواصل معه ويستشيره في بعض الأمور، بل ويشعر كل منهما بحاجة معينة إلى الطرف الآخر أو يشعر بنقص ما نتيجة عدم التواصل معه، إلى أن يصلا إلى درجة التعود.

لذا يحرص الطرفان في هذه المرحلة على تكرار اللقاءات بينهما في أماكن مختلفة وفي أزمنة متعددة، ويزداد الإتصال الهاتفي من حيث عدد المرات وطول فترة الإتصال على مدار اليوم، وتصبح طبيعة الحوار الذي يتم بينهما أكثر خصوصية من خلال إفصاح كل منهما عن بعض أسراره ومعلوماته الخاصة للطرف الآخر، فتزداد الألفة بينهما ويبتعد الحديث قليلا عن العمومية والصفة الرسمية ليصبح أكثر إفصاحا وأكثر تلقائية مثل: «أنا أصغر إخواني ووالدي يعطف علي كثيرا»، «أنا أخطط لعمل كذا في المستقبل» ، « أنا إنسان حساس جدا وتؤثر في الكلمات»،«والدي يتميز بالهدوء النفسي وقد تربيت على ذلك».

وعلى الرغم من هذا الانفتاح في الحوار بين الطرفين وزيادة درجة الإفصاح بينهما، إلا أنهما يظلان على حذر فيما يتعلق برغبتهما في تطوير هذه العلاقة ويظل هذا الحذر مرهون بمدى الإفصاح المناسب للطرف الآخر ومبادلته للطرف الأول حيث يأخذ الإفصاح الأسلوب التدريجي بين الطرفين. فعندما يبوح أحدهما بمشاعره نحو الآخر فهو ينتظر إفصاح الآخر عن مشاعره أيضا نحوه، وإذا قدم هدية فهو ينتظر هدية مماثلة، وإذا وصفه بكلمة طيبة فهو ينتظر مثل هذا الوصف، وهكذا تزداد العلاقة وتزداد درجة الإفصاح، وتصل إلى المرحلة الرابعة وهي مرحلة التكامل. أما إذا صاحب الإفصاح من أحد الطرفين تجاهل من الطرف الآخر أو تجهم منه فإن العلاقة بين الطرفين تأخذ في الاضمحلال إلى أن تقف نهائيا وقد تتلاشى، حيث يصل إلى الطرف الأول إيحاء ضمني من الطرف الثاني بعدم رغبته في استمرار العلاقة بينهما دون تصريح.

التكامل (Integrating) وهي المرحلة التالية لمرحلة التعزيز، وفيها تتطور العلاقة بين الطرفين إلى أن تصل إلى مرحلة التكامل بحيث يقومان بدمج أنشطتهما معا ويشعر أحدهما بأنه في حاجة إلى الآخر ومكمل له، وهو ما يظهر بينهما في ترتيب مواعيدهما اليومية ليكونا سويا، وتنشأ بينهما لغة مشتركة للتفاهم وتشترك فيما بينمها الميول والاهتمامات والمشاعر، ويزول الحذر والخوف النفسي الذي كان يمنعهما من الاستمرار في تكوين العلاقات، بل ويسعى كل منهما إلى التعرف على أصدقاء ومعارف الآخر وأقاربه، مما يزيد من فرصة تواجدهما سويا حتى إذا ما وجدت أحدهما في مكان ما فإنك تتوقع الآخر بالقرب منه.

ويبدأ الطرفان في تكوين إلتزام وإتفاق ودي نحو بعضهما البعض، ويتميز الإتصال بينهما بتوفر المشاعر والأحاسيس الطيبة ويصل إلى درجة الحزن لأحزانه والفرح لأفراحه، فيتأذى أحد الطرفين مما قد يؤذي الطرف الآخر فيشعر بأحاسيسه ويتألم لآلامه، ويزداد هذا الشعور عمقا فيحس أحدهما بما يحس به الآخر رغم انهما ربما لم يكونا في مكان واحد، فيتمنى أن لو كان صديقه معه في الرحلة لأنه يعرف أنها ستكون ممتعة له. وتتطور العلاقة بينهما أكثر في هذه المرحلة إلى أن تصل إلى مرحلة التصور المشترك للحياة وتنتقل لغة الحوار بينهما من اللغة الفردية إلى اللغة الجماعية فنسمع منهما

كلمات مثل فكرتنا بدلا من فكرتي، سيارتنا بدلا من سيارتي، رحلتنا بدلا من رحلتي، بيتنا بدلا من بيتي، وهكذا تظهر لغة الجمع بدلا من اللغة الفردية في الحديث بينهما. وقد تقف العلاقة بين الطرفين عند هذا الحد، أو تستمر العلاقة بينهما، وتزداد لتصل إلى المرحلة الخامسة وهي الإرتباط.

الإرتباط (Bonding) وهي المرحلة الأخيرة في تطور العلاقات الإيجابية بين طرفي الإتصال، حيث يتعاهد الطرفان على الالتزام بهذه العلاقة مدى الدهر مهما كانت الظروف والأحوال، ويصل كل منهما إلى درجة الاطمئنان النفسي تجاه الآخر، ويتفق الطرفان ضمنيا على واجبات ومسؤوليات يقوم بها كل منهما تجاه الآخر، مع ملاحظة أن هذه المسؤوليات والواجبات مرتبطة بتلك العلاقة وتكون فريدة من نوعها وتتميز بالخصوصية.

وتتميز هذه المرحلة بقدرة الطرفين على إدارة النزاعات التي قد تنشأ فيما بينهما نتيجة متغيرات الحياة بطريقة قد تكون مرضية للطرفين أو مرضية لأحد الطرفين مع رغبة ورضا من الطرف الآخر في التنازل للطرف الأول من أجل إسعاده، أو غض الطرف أحيانا عن بعض النزاعات، وحرصا منهما على استمرار العلاقة بينهما وبقائها في أفضل صورة. وكلما تحققت الإدارة الجيدة للنزاع الذي حدث بينهما كلما زادت العلاقة بينهما وزادت قوة الإرتباط. أما إذا لم يستطيع الطرفان إدارة النزاعات بينهما بطريقة جيدة، فإنه يحدث بينهما مواجهات وصدامات تؤدي في نهايتها إلى الانفصال عن بعضهما وإنهاء العلاقة بينهما، ويتم ذلك خلال خمسة مراحل أخرى والتي تبدأ بمرحلة الإختلاف.

الإختلاف (Differentiating) تستمر العلاقة بين الطرفين فترة من الزمن وتزداد خلال هذه الفترة المشكلات التي يواجهونها، فيستطيعون إدارة بعضها بطريقة جيدة ويفشلون في إدارة البعض الآخر، فينتبه الطرفان إلى وجود خلافات شخصية فيما بينهما في إدارة تلك الخلافات. ومع مضي الوقت تزداد الإختلافات ويصبح الإختلاف هو محور هذه العلاقة وعاملا رئيسا في وقف تطورها، ويكون الحوار بين الطرفين في هذه المرحلة منصباعلى توضيح الفروق التي تفصل بين الاثنين، والتي كانا يغضان الطرف عنها سابقا. وتبدأ لغة الحوار الفردية في الظهور مرة أخرى بعد أن كانت جماعية، فيقول ذهبت إلى بيتي، وكنت في جامعتي، وهؤلاء زملائي أنا، وهكذا تزداد لغة الحوار الفردية، وقد تتطور اللغة وتصل إلى الحوارات الساخنة بين الطرفين أو تصل إلى العراك أحيانا.

وهذه المرحلة تعد من أخطر المراحل في العلاقات الشخصية بين الأفراد، إذ يمكن أن يقود الإختلاف في هذه المرحلة إلى أي من الإتجاهين التاليين:

- الاتجاه الأول: النمو: وذلك إذا تمت إدارة الخلاف بطريقة جيدة، حيث سيستفيدان من الخلافات ويتفقان على آلية مناسبة لحل خلافاتهم المستقبلية فتعود العلاقة بينهما قوية كما كانت في كثير من الأحيان، ويكون التركيز على تلبية الاحتياجات الفردية لكل من الطرفين والإتفاق بينهما على الإهتمام بإشباعها. ويتم أخذ قرارات جديدة من شأنها التقليل من الصدامات التي قد تنشأ بينهما نتيجة الخلافات مثل: «من الآن فصاعدا لن أمزح معك أثناء ساعات المذاكرة» أو «لن أتغيب عن المحاضرات ثانية». إذا يمكن للاختلاف أن يعيد العلاقة مرة أخرى إلى علاقة قوية ايجابية عندما يتم اكتشاف الفروق ويعملان على مراعاتها.
- الاتجاه الثاني: التلاشي: وذلك إذا لم يتم إدارة الخلافات بطريقة جيدة وظلت الخلافات عائقا يقف أمام استمرار التفاهم بينهما، حيث إن الخلافات ستقود الطرفين إلى مزيد من التباعد في علاقتهم الشخصية. وتتفاقم المشاكل عادة وتتراكم مع الزمن مما يؤدي إلى التركيز مرة أخرى على الإختلافات الشخصية بينهما، وتؤدي إلى منهما انفصال الطرفين عن بعضهما في أنشطتهما وأعمالهما اليومية، ويقوى الشعور لدى كل بشخصيته المختلفة عن شخصية الآخر، دون رغبة منه في إرضاء الطرف الآخر أو التنازل له، وهو ما يؤدي إلى دخول العلاقة بينهما في مرحلة التقييد.

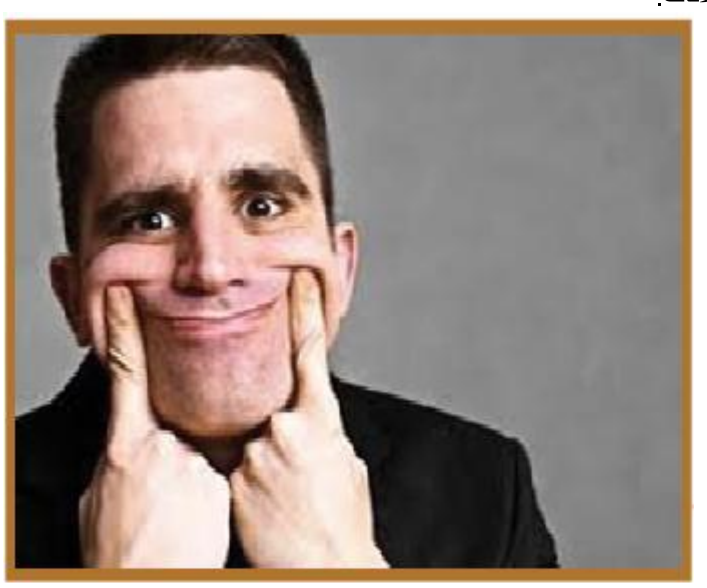
التقييد (Circumscribing): وهي المرحلة هي التي تلي مرحلة الإختلاف، حيث إذا زادت الإختلافات ولم يستطيع الطرفان إدارتها بشكل جيد، وتمسك كل منهما بشخصيته المستقلة عن الآخر، فإن ذلك سيؤدي إلى إزدياد العلاقة بينهما سوءا، فيعمد الطرفان إلى تقييد العلاقة بينهما من خلال إعادة تعريف

حدود التفاعل فيما بينهما وإبقاء الحوار محصورا في الموضوعات الآمنة التي لا تسبب خلافات شخصية، تماما مثل ما كان يحدث في المرحلة الثانية (مرحلة التجربة)، ولكن الهدف من تناول الموضوعات الآمنه هنا ليس اكتشاف شخصية الآخر بل هو تجنب الصدام معه.

ومن المظاهر التي تدل على هذه المرحلة محاولة كل طرف إبداء الأعذار للطرف الآخر عن التعامل أو الحديث أو المشاركة في عمل ما، فتكثر عبارات مثل «لا أريد التحدث في هذا الموضوع» أو «أنا مشغول الآن» أو «سأتناول الغذاء مع زملائي في العمل» أو «أنا متعب وأريد النوم مبكرا». ولكن تتميز هذه المرحلة بالسرية بعيدا عن الآخرين، حيث يبقي الطرفان على خلافهما بعيدا عن أعين الناس. فهما يخرجان سويا لزيارة الأقارب أو الأصدقاء وهما في صمت مطبق طوال الطريق، فإذا جلسا مع الاصدقاء أو الأهل كتما خلافهما وتصرفا كصديقين حميمين يتناقشان ويتفقان ويبتسمان ويتمازحان. وبمجرد انتهاء الزيارة يعودان إلى حالة الصمت والعزلة مرة أخرى، ويبدأ الشعور بالانفصال النفسي في التكوين لدى كل منهما، وتدخل العلاقة بينهما إلى المرحلة التالية الأكثر تعقيدا وهي مرحلة الركود.

الركود (Stagnating): وهي مرحلة من التفاعل السلبي للأفراد وتلي مرحلة التقييد وتنتج عنها، حيث تتوقف العلاقة في هذه المرحلة عن النمو في أي من الاتجاهين ويفقد الطرفان الأمل في إحيائها من جديد. وفي نفس الوقت يتردد كل منهما كثيرا في إنهاء العلاقة لإعتقاد كل منهما أن الإنهاء سيكون أكثر إيلاما من بقاء العلاقة بينهما، أو قد تكون حاجة الآخرين لبقاء العلاقة (مثل الأطفال) هي الحافز لبقاء العلاقة وليس أطراف العلاقة ذاتهما.

ويتواصل الطرفان مع بعضهما في هذه المرحلة ظاهريا وبحذر شديد، بل ويخططان مسبقا قبل القيام بأي تعامل لفظي أو غير لفظي خشية أن يتم فهمه بصورة خاطئة، تزيد من قائمة الإختلافات.



شكل (9-4)

تكون العلاقات في مرحلة الركود ظاهرية فقط

التجنب (Avoiding): يؤدي استمرار حالة الركود بين الطرفين إلى توتر العلاقة بين الطرفين، والذي يزيد من الانفصال الشعوري بينهما إلى درجة أكبر من كلا المرحلتين السابقتين، وتتفاقم درجة الانفصال في هذه المرحلة بشكل ملحوظ بحيث يعمد الطرفان إلى تجنب التواصل المباشر مع بعضهما البعض، فينقطع الإتصال الشخصي بينهما ويعزز عوامل حدوث الفرقة فيما بينهما. ويكون التواصل محدودا وموجزا بإستخدام أقل الكلمات، بل ويكون

في بعض الأحيان عدائيا أو في صورة إتهام أو تهكم حيث يكون كل منهما متحفزا ضد الآخر، وتكون العبارات الشائعة بينهما مثل: «لست مهتما برؤيتك» أو «لا تعاود الإتصال بي فليس هناك ما نناقشه» أو «أنت السبب في حدوث المشاكل» أو «ما أحلى الحياة بيننا».

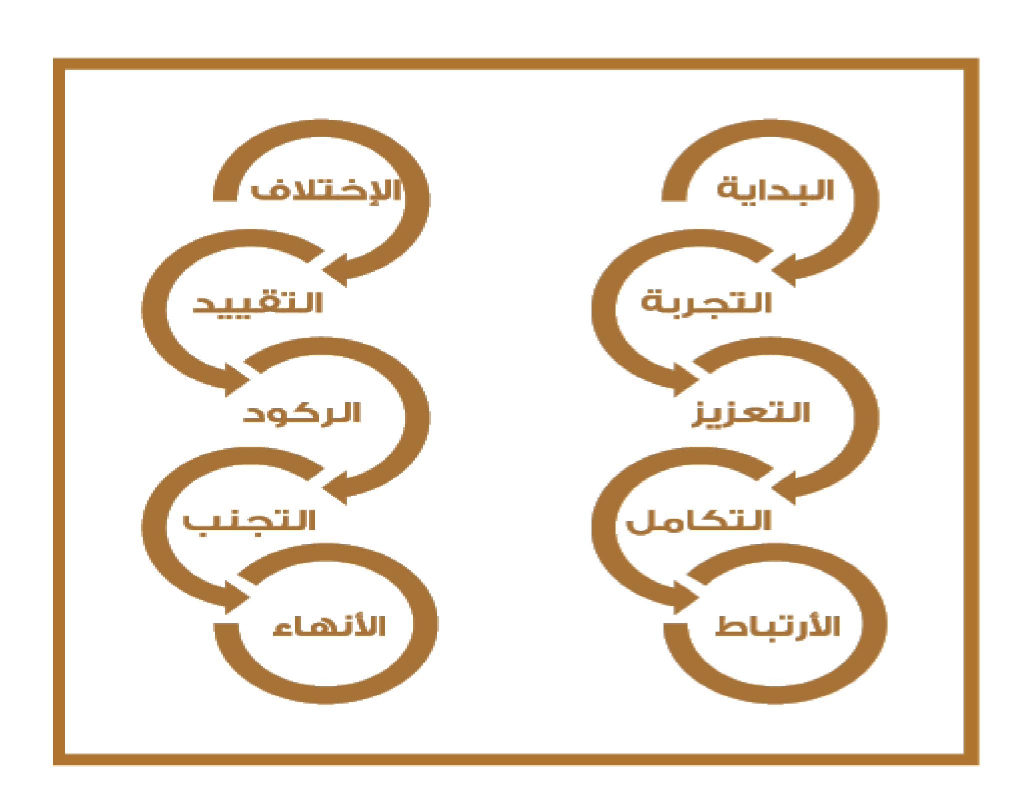


شكل (4-10)

غالبا ما يؤدي التجنب إلى إنهاء العلاقة

الإنهاء (Terminating): تعد مرحلة الأنهاء آخر مرحلة من مراحل تلاشي العلاقة الشخصية بين الطرفين، حيث يعمد الطرفان إلى اتخاذ الإجراءات الكفيلة بإنهاء العلاقة بينهما، ويتغلبان على معوقات الإنفصال حيث يكون التركيز في هذه المرحلة على الإنهاء الآمن. فإذا كانت العلاقة بينهما حديثة أو في مراحلها الأولى كمرحلة التجربة، فإن إنهاء العلاقة بينهما يتم بيسر وسهولة، حيث تكون الخسائر غالبا بسيطة.أما إذا كانت العلاقة بين الطرفين حميمية وتطورت مع مضي السنوات ونتج عنها تبعات أخرى بشرية ومادية واجتماعية، فإن إنهاء تلك العلاقة لن يتم بسهولة وسيصاحبه مشاعر من الألم والحزن والأسى، فضلا عن الخسائر النفسية والمادية والبشرية.

ويبين الشكل التالي مراحل تطور العلاقات الشخصية الإنسانية:



شكل (11-4)

شكل يبين مراحل تطور العلاقات الشخصية

أنشطة:

اكتب تقرير عن طبيعة التجاذب، واذكر أمثلة على علاقات نشأت على أسباب التجاذب المختلفة.

اكتب سيناريو عن إحدى العلاقات الشخصية توضح فيها مراحل نمو وتلاشي العلاقة.

صل كل عبارة من المجموعة الأولى بما يناسبها من العبارات في المجموعة الثانية:

	القائمة الأولى	القائمة الثانية
1	مرحبا، كيف حالك؟ بخير، كيف حالك أنت؟	التعزيز
2	أنا لا أحب السفر، أشعر أحيانا أني لا أفهمك.	الاختلاف
3	أنا مشغول جدا ولا يمكنني رؤيتك.	الارتباط
4	لا تتصل بي أبد، لا تقلق .. لن أفعل.	الارتباط
5	أحترمك. أنا ايضا أحترمك.	الارتباط
6	أتمنى أن تدوم صداقتنا للأبد. وأنا كذلك.	البداية

المصطلحات

مرحلة البداية: هي أولى مراحل انشاء وتكوين العلاقة من خلال كلمات الترحيب العامة، وهي المرحلة الأولى من مراحل العلاقات الانسانية.

مرحلة الإنهاء: هي المرحلة التي يركز فيها الطرفين على جوانب الاختلاف من أجل تعزيز قرار الانفصال.

مفهوم الذات والتعبير عنها

كل فرد له صفاته الخاصة التي تميزه عن الآخرين، حيث لكل فرد إنطباعاته الذاتية عن نفسه. وتتكون تلك الانطباعات نتيجة خبراته السابقة الناتجة من تعاملاته مع الظروف البيئية المختلفة، بالاضافة إلى حالته النفسية ومدى ثقته بإمكاناته. تتناول الصفحات التالية المقصود بالذات، وكيفية التعبير أو الافصاح عنها.

مفهوم الذات

مجموعة الأفكار والمشاعر التي يكونها الفرد عن نفسه، ونظرا لإختلاف الأفراد في شخصياتهم وخبراتهم فإنهم أيضا يختلفون في مفهومهم عن ذواتهم، وتتكون الذات نتيجة خبرات الفرد في الحياة وتعامله مع الآخرين، ويختلف مفهوم الفرد عن ذاته باختلاف الكيفية التي يدرك بها نفسه، حيث يتأثر ذلك بالبيئة والثقافة التي ينتمي إليها.

الإفصاح عن الذات

تشكل المحادثات العابرة معظم الإتصالات الشخصية التي نعقدها مع الأشخاص من حولنا، ويتضح من خلال هذه المحادثات بعض المعلومات الشخصية التي يفصح بها الفرد عن ذاته، فيظهر للآخرين أنه يحب كذا أو يكره كذا وأنه يحس بالسعادة أو يشعر بالضيق أو يتأذى من شيء معين. فالإفصاح عن الذات عملية يقوم فيها الفرد بالتصريح عن بعض معلوماته الشخصية لأحد الأفراد دون غيره. كما يختلف الأفراد في مقدار ما يفصحون به عن ذواتهم للآخرين.



شكل (4-12)

يظل الفرد غامضا أمام الآخرين إلى أن يفصح عن ذاته

ويعرف الإفصاح عن الذات بأنه النشاط الذي يقوم به الفرد من أجل سرد بعض المعلومات الخاصة إلى أحد الأشخاص الآخرين، سواء من الزملاء أو المقربين. وينشأ عن ذلك الافصاح تبادل الاهتمامات بين الأفراد واستيعاب المشاعر بينهما مما يعزز التواصل الفوري بين الطرفين، فيحرص كل منهما

على زيادة الافصاح لزميلة بمعلومات أخرى أكثر خصوصية بالاضافة إلى المشاعرالتي يحملها تجاهه، مما ينشئ بينهما التزاما أدبيا من نوع معين يعزز التواصل الشخصي بينهما.

نشاط فردي:

رتب الأشخاص التالية من حيث درجة إفصاحك لهم طبقا لما تراه من نفسك في المواقف التالية:

	والد	والدة	أخ	أخت	ابن عم	ابن خال	صديق	آخرون
معلومات دراسية								
متعلقات مادية	1	2	3	4	6	-	5	-
علاقات اجتماعية								
طموحات وظيفية								
اتجاهات وميول								
استفسارات دينية								

كيفية الإفصاح عن الذات

تتفاوت درجات الافصاح عن الذات من شخص لآخر، ويرجع ذلك إلى مقدار توفر عامل الثقة بين الطرفين، واختلاف الأشخاص، فقد يفصح الفرد لصديق معين في قاعة الدراسة معه ولكنه لا يفصح لصديقه الآخر رغم أنهما معا في نفس القاعة الدراسية، ولكن درجة الثقة بينهما مختلفة، كما قد يفصح الفرد لصديقه بمعلومات معينة قد لا يفصحها لصديقه الآخر الذي يخصه بالافصاح من نوع آخر، فكل حسب اهتماماته وتكوينه الشخصي.



شكل (13-4)

إحرص على عدم الافصاح لأي شخص، فقد تصبح أسيره

وقد توصل العالمان «جوزيف لوفت» و «هاري انجهام» إلى تصميم نموذج أطلقا عليه إسم نافذة (جوهاري)، حيث قاما فيه بتقسيم الذات البشرية إلى أربع مناطق أساسية بناء على ما يعرفة الفرد عن ذاته وما يعرفه الآخرون عنه، يوضح الشكل التالي نافذة جوهاري:

	معلومات يعرفها الأخرون عن ذات الفرد	معلومات لا يعرفها الأخرون عن ذات الفرد
معلومات يعرفها الفرد عن ذاته	المنطقة المكشوفة (المرئية)	منطقة الأسرار
معلومات لا يعرفها الفرد ذاته	المنطقة العمياء	المنطقة المجهولة

المنطقة المكشوفة (المرئية): هي المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي يعرفها الفرد عن ذاته ويعرفها الآخرون عنه، حيث تكون ظاهرة وواضحة للجميع، بل إن بعضها لا يمكن إخفاؤه. وهذه المعلومات مثل الاسم والحالة الاجتماعية والطول ولون البشرة ومحل الإقامة ونوع السيارة، كما تشمل المعلومات التي يفصح بها الفرد عن ذاته للآخرين من تلقاء نفسه، فهو يفصح عن مقر عمله ووظيفته وعدد أبنائه والألوان التي يفضلها ونوع المشروب الذي يحبه من دون أن يشعر بالحرج أو الضيق، وبمعنى أدق فإن المنطقة المكشوفة تشتمل على المعلومات التي لا تمثل تهديدا للفرد إذا ما عرفها الآخرين عنه.

المنطقة العمياء: وهي المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي لا يعرفها الفرد عن ذاته، ولكن تظهرللآخرين ويعرفونها عنه من خلال إنفعالاته وحركاته فتظهر بطريقة عفوية، حيث قد يرسم طالب لوحة فنية ما ويرى أنها عادية، لكن أحد المتخصصين يرى أنها ممتازة وتحمل معاني فنية قيمة فيعرضها في معرض فني وتلاقي إعجابا شديدا، فلم يكن يعرف الفرد عن نفسه أنه فنانا. كذلك ما لا يعرفه الفرد عن نفسه من انفعالات أو لزمات قولية أو فعلية فيذكرها له الآخرون فيفاجأ بها ويقول ما كنت أعرف ذلك عن نفسي، حيث كثيرا ما يرى الآخرون فينا ما لم نكن نراه نحن عن أنفسنا، وهنا تبرز أهمية ودور النقد البناء الذي يجب أن يقوم به الفرد في تعامله مع الآخرين، حيث يؤدي إلى زيادة معرفة الفرد عن ذاته وتعديل سلوكياته غير المناسبة.

منطقة الأسرار: وهي المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي يعرفها الفرد عن نفسه معرفة جيدة، ولكنه يتعمد إخفاءها وحجبها عن الآخرين، لتصبح سرا من أسراره الشخصية فلا يعرفها الآخرون عنه. مثال ذلك الميول والرغبات والمخاوف الشخصية، بالاضافة إلى الأسرار العائلية والمالية والعلمية أحيانا. فقد يخفي الفرد على غيره خوفه من الصعود إلى الأماكن المرتفعة وركوب الطائرة فيقول أنا لا أحب السفر بالطائرة بينما استمتع بالسفر في السفينة، أو إخفاء الفرد عن الآخرين رسوبه في اختبار معين (اختبار قيادة السيارات) خوفا من نقدهم أو حفاظا على صورته الاجتماعية أمامهم.

المنطقة المجهولة: وهي المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي لا يعرفها الفرد عن نفسه وأيضا لا يعرفها الآخرون عنه، فهي منطقة المعلومات المجهولة التي لم يكتشفها الفرد عن نفسة ولم يكتشفها الآخرون أيضا، فهي تمثل معظم أبعاد الشخصية التي لم يتم اكتشافها بعد. مثال ذلك المواهب الشخصية التي لم يكن يعرفها الفرد عن نفسه وتظهر في المواقف الحياتية المختلفة، فقد يكتشف فرد أنه إداري ناجح أو أنه مخطط بارع، أو يستطيع نظم القوافي. وتتضح بعض جوانب المنطقة المجهولة للفرد من خلال زيادة التواصل الفعال للفرد مع الآخرين. لذا على الفرد أن يتعامل مع الآخرين ويتوجه

للمتخصصين في المجالات المختلفة لإكتشاف مواهبه ومعرفة المزيد من المنطقة المجهولة لديه، فيتجه إلى المرشد التربوي والمرشد النفسي والمرشد الأكاديمي والطبيب والمهندس والمحاسب وغيرهم.

ويجب على الفرد أن يفصح عن ذاته بالقدر المناسب ليكون له تأثير طيب لدى الآخرين، فالإفصاح بشكل مبالغ فيه يؤدي إلى نتائج سلبية، كما أن الإفصاح عن الذات لابد أن يكون له هدف معين، ويكون مناسبا للمفصح له ومكان وتوقيت الإفصاح ونوع المعلومات، حيث يؤدي الإفصاح الذاتي إلى تبادل الأسرار الشخصية بين الأفراد. حيث يلاحظ أنه عند تعامل الفرد مع آخر لأول مرة فإنه يجهل عنه الكثير وتكون المنطقة المكشوفة ومنطقة الأسرار أقل ما يكون لدى الآخرين، وكلما زاد الفرد من تعامله مع الآخرين زاد من إفصاحه عن معلوماته الشخصية لهم فيؤدي ذلك إلى زيادة المنطقة المكشوفة وتتضح أكثر المنطقة العمياء لدى الآخرين، وذلك على حساب منطقة الأسرار والمنطقة المجهولة، فيعرف الآخرون أكثر عن الفرد وهكذا مع زيادة الإفصاح ومرور الزمن تقل المنطقة العمياء والمنطقة المجهولة للفرد وتتضاءل شيئا فشيئا ويعرف الآخرون الفرد الأكثر.

نشاط جمعي:

"رغم أن الإفصاح الذاتي يعد مؤشرا على زيادة الألفة والثقة بين الأفراد إلا أنه قد يسبب الكثير من الأضرار أو المشكلات للأفراد"

بالتعاون مع مجموعتك، ناقش هذه العبارة مبينا ثلاثة من أضرار الإفصاح الذاتي على المستوى الشخصي والجماعي طبقا للجدول التالي:

م	على المستوى الشخصي		على المستوى الاجتماعي
	للمفصح	للمفصح له	
1			
2			
3			

أنشطة:

اكتب تقرير توضح فيه مفهوم الذات وطريقة الإفصاح عنها.

اذكر بعض الأمثلة على معلومات قد تقع ضمن أقسام الذات البشرية المختلفة.

	القائمة الأولى	القائمة الثانية
1	محجوبة عني وواضحة للآخرين	المنطقة المجهولة
2	واضحة لي وللآخرين	منطقة الاسرار
3	محجوبة عني وعن الآخرين	المنطقة العمياء
4	واضحة لي وحجوبة عن الآخرين	المنطقة المكشوفة

المصطلحات

الذات: مجموعة من الأفكار والأحاسيس والمعتقدات التي يشكلها الشخص عن نفسه أو الكيفية التي يدرك بها نفسه.

الإفصاح عن الذات: هو أي نشاط يقوم به الشخص لسرد بعض المعلومات الشخصية لأحد أفراد المجتمع .

عوائق الافصاح عن الذات

يتجنب الكثير من الأفراد الإفصاح عن ذواتهم ومكوناتهم الشخصية لخوفهم من العواقب السلبية التي تنتج عنها، ومن هذه السلبيات ما يلي:

الخوف من إظهار العيوب: فكل منا له عيوبه الشخصية، فلا يوجد شخص خالي من العيوب، وتظهر العيوب الشخصية للطرف الآخر من خلال الإفصاح الذاتي لها مباشرة أو من خلال الإفصاح عن معلومات أو حركات وإشارات يستنتج منها الطرف الآخر وجود عيوب لدى الشخص فيتعامل معه بناء على تلك العيوب، وقد يستغلها ضده في المواقف المختلفة.

الإنتقاد: حيث لكل فرد شخصيته وتكوينه وأفكاره الخاصة، كما أن لكل فرد آراءه الخاصة والتي قد تختلف أو تتفق مع الآخرين. ونظرا لاختلاف وجهات النظر بين الاشخاص، فإن بعض الأفراد قد يتجنبون الافصاح عن ذواتهم للآخرين خوفا من النقد المحتمل أو السخرية التي قد يتعرضون لها منهم، فيفضلون عدم الافصاح تجنبا للظهور بمظهر المدافع عن النفس أو الانتقاص من الشخصية.



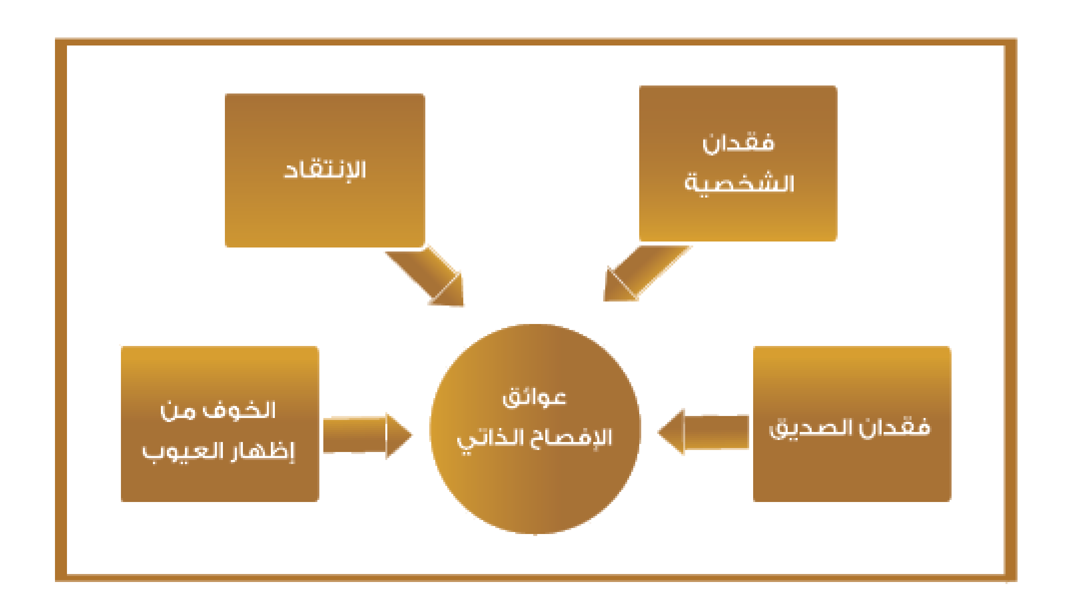
شكل (4-14)

الانتقاد وفقدان الشخصية من عوائق الإفصاح الذاتي

فقدان الشخصية: فقد يرى بعض الأشخاص أن الافصاح عن الذات من اسباب فقدان الشخصية لأنه يقلل من الخصوصية، فلا يستطيع اتخاذ قراره بنفسه لأن الآخرين سيختارون له قراره، والخوف من فقدان الشخصية تكون أكثر إلحاحا في مرحلة المراهقة التي يشعر فيها الفرد برغبته القوية في الاستقلال وتحمل المسؤولية، فيفضل عدم الافصاح للوالدين خوفا من تنفيذه قراراتهم.

فقدان الصديق: حيث قد يخشى بعض الناس من إفشاء بعض الأسرار التي باعتقادهم قد تنفر الناس منهم وتؤدي إلى انقطاع علاقتهم مع الأصدقاء، فعلى سبيل المثال قد يخشى أحدهم من إطلاع زميله على أنه كان يدخن عندما كان شاباً خوفاً من أن انقطاع علاقة الصداقة فيما بينهما. كما يفضل بعض الأفراد تجنب مصادقة أفراد آخرين لهم صفات معينة أو سلوكيات سلبية.

ويبين الشكل التالي أهم عوائق الافصاح الذاتي:



شكل (4-15)

شكل يبين أهم عوائق الافصاح الذاتي

كيفية الإفصاح عن الذات

هناك العديد من العوامل والتوجيهات التي تساعد على عملية الافصاح الذاتي

اختيار السياق المناسب: ويقصد بالسياق كل من الظروف المكانية والزمانية والشخصية التي يفصح فيها الفرد عن ذاته، فإذا كانت الظروف غير مناسبة للشخص وقام بالإفصاح الذاتي فإنه عادة ما يشعر بالندم، أما إذا كانت الظروف مناسبة فإن الفرد يفصح عما بداخله من تلقاء نفسه وهو يشعر بالسعادة.

التدرج في الافصاح: وهو أمر طبيعي مع نمو العلاقات الشخصية، إذ تنمو بطريقة بطيئة تدريجية، ومن الطبيعي أنه كلما زادت العلاقة بين الطرفين قوة كلما زادت عملية الافصاح بين الطرفين. أما الافصاح بدرجة كبيرة عند العلاقات التي تقتصر على الحوارات البسيطة والمحدودة فمن شأنه أن يعمل على مضايقة الطرف الآخر، ويهدد العلاقة الإتصالية بالانتهاء.



شكل (16-4)

التدرج في الإفصاح حسب فترة العلاقة بين الطرفين

استخدام الإفصاح المتبادل: حيث يعد الإفصاح من طرف واحد من معوقات الإفصاح التي تعمل على تقليل الإفصاح بين الطرفين والوصول إلى درجة الصمت والكتمان، وإذا كان أحد الأشخاص يفصح عن ذاته لأحد أصدقائه وهو لا يبادله الإفصاح فإنه سيعمل على تجنب الإفصاح له مرة أخرى ويبحث عن صديق يبادله نفس المستوى من الإفصاح الذاتي.

زيادة الثقة: تعمل زيادة الثقة بين الأفراد على زيادة درجة الافصاح، حيث لا يفصح الفرد عن ذاته ولا يبوح بأسراره إلا لمن يثق فيهم ويعلم أنهم سيحافظون على أسراره، إذ كثيرا ما يفصح الفرد عن بعض أسراره لأحد الأشخاص الذين لا يثق فيهم.

تحسين العلاقات: يتطلب الافصاح توفر درجة كبيرة من الجرأة والشجاعة، ويؤدي سوء العلاقات بين الأفراد إلى التقليل من درجة الإفصاح بل وتجنبه تماما، حيث إن الإفصاح بين الطرفين يتوقف على تبادل الثقة بينهما بدرجة عالية. ففي الغالب يفصح الفرد عن ذاته للأخرين للاستفادة من خبراتهم المشابهة أو لاستشارتهم والاستنارة بآرائهم، ولا يمكن أن يحدث ذلك في حالة سوء العلاقات بين الأشخاص.

ويبين الشكل التالي بعض الطرق التي تساعد في الإفصاح عن الذات:



شكل (4-17)

شكل يبين بعض الطرق التي تساعد في الافصاح عن الذات

أنشطة:

للإفصاح عن الذات العديد من المعوقات، اكتب تقريراً يوضح أهم هذه المعوقات ويبين أثرها على الإتصال.

اكتب سيناريو توضح فيه الطريقة المثلى للإفصاح عن الذات وبناء العلاقات الشخصية.

المصطلحات

الذات: مجموعة من الأفكار والأحاسيس والمعتقدات التي يشكلها الشخص عن نفسه أو الكيفية التي يدرك بها نفسه.

المراجع

- سناء محمد سليمان، (2005): تحسين مفهوم الذات: تنمية الوعي بالذات والنجاح في شتى مجالات الحياة
- طريف شوقي محمد فرج (2002): المهارات الاجتماعية والإتصالية، دراسات وبحوث نفسية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة

- Luft، J. 1984. Group Process: An Introduction to Group Dynamics. Palo Alto، CA: National Press Books.
- Mehrabian، A. 1981. Silent Messages.‘ Implicit Communication of Emotions and Attitudes. Belmont، CA: Wadsworth.

الوحدة الخامسة

مهارات التعامل مع الصراعات

مقدمة

العملية، ومن تلك المهارات المهمة مهارة الحوار ومهارة الإقناع ومهارة الخطاب أو الإلقاء ومهارة اجتياز المقابلات الشخصية ومهارة كتابة السيرة الذاتية. وتتطلب كل مهارة من تلك المهارات العديد من المهارات الفرعية اللازمة لها، وهو ما سوف نتعرض له في الصفحات التالية:

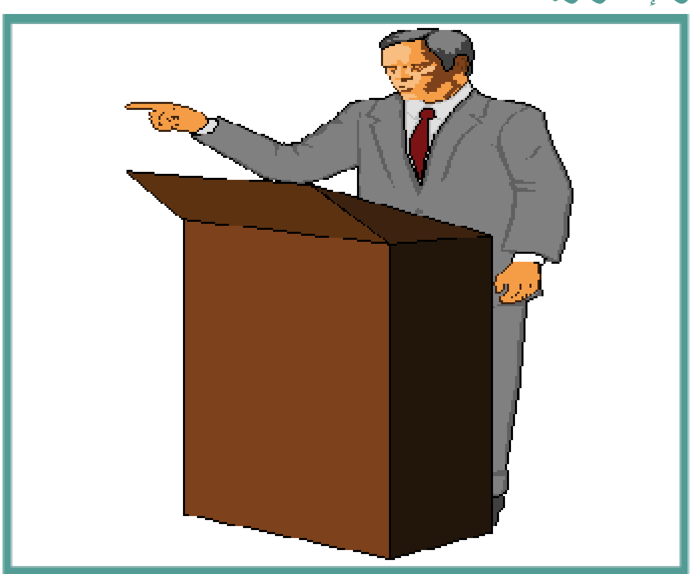
مهارة الإصرار والجرأة

وهي من المهارات الشخصية المهمة التي يستخدمها الفرد عند تعامله مع الآخرين، إذ يجب على الفرد في بعض المواقف أن يأخذ قراره بحزم وإصرار. وسوف نتناول هذه المهارة من خلال توضيح النقاط التالية:

الحزم والاصرار:

الحزم والإصرار هو قدرة الفرد على التعبير الملائم لفظاً وسلوكاً عن مشاعره وأفكاره وآرائه تجاه الاشخاص والمواقف من حوله والمطالبة بحقوقه التي يستحقها دون ظلم أو عدوان، وبناء على ما يرى من إمكاناته. وعلى ذلك فإن الفرد قد يكون حازما في أحد المواقف وغير حازم في موقف آخر، فلا يمكن تصور فرد في جميع أحواله وتصرفاته وأوقاته حازما بل إن الفرد يتحول من الحزم إلى غيره باختلاف المواقف الحياتية، فقد يكون حازما في عمله وإذا عاد إلى بيته تصرف مع أبنائه بغير حزم، وقد يتصرف مع أحد أبنائه بحزم نتيجة خطأ ما وفي نفس الوقت يتصرف مع ابنه الاخر بلطف.

حق الفرد في مجال الحزم والإصرار:



شكل (5-1)

يحتاج الحزم و الإصرار إلى مهارات تدريبية خاصة

للإنسان الحق في أن يعبر عن رأيه بوضوح وأن يرفض أو يقبل بكامل حريته ومحض اختياره، ولا يستطيع الإنسان أن يمارس هذه الحقوق ما لم يكن لديه قدرا من الحزم أو الإصرار فضلا عن الجرأة. وعلاقة الحزم والإصرار بالاكتئاب علاقة عكسية، حيث يقل بزيادة الاكتئاب، ومن الحقوق التي يستطيع الفرد ممارستها نتيجة الحزم والإصرار ما يلي:

- الحكم على سلوكه وأفكاره ومشاعره وتحمل مسؤولية البدء فيها ونتائجها.
- عدم إبداء أي عذر أو سبب لسلوكه.
- تغيير رأيه.
- يكون مستقل عن موافقة الآخر.

نماذج الإتصال طبقا للحزم والإصرار:

يختلف الأفراد من حيث الحزم والإصرار وعلاقته بالتواصل، وعلى ذلك فإنه يمكن تصنيف الأفراد من حيث الحزم والإصرار إلى ثلاثة أصناف:

الصنف الأول: الأفراد المتساهلون (السلبيون): وهم الأشخاص الذين يقومون بحبس مشاعرهم تجاه الآخرين ولا يعبرون عنها مهما كانت الأحوال.



شكل (2-5)

صورة تبين عدم اهتمام الفرد و سلبيته

الصنف الثاني: الافراد العدوانيون: وهم الأشخاص الذين يعبرون عن مشاعرهم وآرائهم ورغباتهم على حساب حقوق الآخرين، بل ويميلون لإذلالهم ويوجهون أصابع الاتهام اليهم دون شعور بالذنب، حيث يبدأ عباراته دائما بكلمة «أنت» ويليها هجوم.

الصنف الثالث: الحازمون: وهم الاشخاص الذين يعبرون بشكل مباشر عن مشاعرهم وأفكارهم، ورغباتهم ويدافعون عن حقوقهم وفي نفس الوقت يراعون حقوق ومشاعر الآخرين، فهم يقبلون التفاوض والتسوية ولكن ليس على حساب حقوقهم الخاصة.

استراتيجيات مساعدة لزيادة الحزم والإصرار عند الأفراد:

- تكرار الطلب حتى لو لم تتم الاستجابة له من أول مرة.
- التعبير عن الرأي الشخصي بقناعة ورضى.
- التعود على الرفض بأسلوب مناسب مثل آسف لا استطيع، عفواً لا اقدر.
- التعبير عن المشاعر والعواطف الداخلية بصدق ووضوح مثل: هذا لا يعجبني.
- التعود على استخدام ضمير المتكلم بدون مبالغة مثل شعرت بدلا من القول الواحد يشعر.

أمثلة من مواقف تدل على ضعف الحزم والإصرار عند الفرد:

- عندما يلح البائع في السوق على المشتري بشراء سلعة لا يريدها فيقوم المشتري بشرائها ولو كان ثمنها مرتفعا وذلك لعدم استطاعته ابداء رفضه لشرائها، أو خوفه من إحراج البائع.
- تحمل اعباء اجتماعية أو وظيفية فوق الطاقة وليست واجبة عليك ولا تريدها ولا تستطيع ابداء رأيك حيالها.
- التنازل عن بعض القيم والمبادئ المهمة خجلاً من شخص ما.
- صعوبة تأنيب شخص أقل منك منزلة إذا أخطأ.
- تجنب الشكوى عن خدمة سيئة قدمت لك في مكانٍ ما.
- الاعتذار بكثرة.
- التردد في استرجاع شيء اشتريته ووجدت به عيب بعد أيام من شرائه.
- تفضل أن تتجنب الأشخاص المحبين للتسلط والسيطرة.

خصائص الشخص الحازم: يتميز الشخص الحازم بعدة خصائص منها ما يلي:

- التوافق بين مشاعره الداخلية وسلوكة الظاهري.
- القدرة على إبداء ما لديه من آراء ورغبات بوضوح.
- القدرة على الرفض والطلب بأسلوب جيد.
- القدرة على التواصل مع الآخرين بطريقة لبقة.
- سلوكه وسط بين الإذعان للآخرين والتسلط عليهم وظلمهم.

فوائد الحزم والإصرار: من فوائد الحزم والإصرار ما يلي:

- يعلم مهارات تأكيد الذات.
- يولد شعوراً بالراحة النفسية.
- يمنع تراكم المشاعر السلبية كالتوتر والكآبة.
- يزيد الثقة بالنفس ويقويها.
- يحافظ به الشخص على حقوقه، ويحقق أهداف وطموحاته.
- يعطي انطلاقاً ونجاحا في ميادين الحياة المتنوعة.

نشاط فردي:

اكتب خمس حالات اجتماعية مررت فيها وكنت تتمنى لو تصرفت بحزم أكبر حيالها، وحدد الهدف وراءذلك.

المصطلحات

المرسل: هو مصدر الرسالة والفاعل الرئيس في تناقلها.

الرسالة: هي المعلومات أو الأفكار أو المشاعر التي يتم تناقلها بين أطراف الإتصال.

المستقبل: هو الطرف المعني بالرسالة حيث يقوم المستقبل بتحليل الرسالة وترجمتها إلى معاني ومغازي مختلفة.

المتساهلون (السلبيون): هم الأشخاص الذين يقومون بحبس مشاعرهم تجاه الآخرين ولا يعبرون عنها مهما كانت الأحوال.

العدوانيون: هم الأشخاص الذين يعبرون عن مشاعرهم وآرائهم ورغباتهم على حساب حقوق الآخرين.

الحازمون: هم الأشخاص الذين يعبرون بشكل مباشر عن مشاعرهم وأفكارهم، ورغباتهم ويدافعون عن حقوقهم وفي نفس الوقت يراعون وحقوق ومشاعر الآخرين.

مهارات التفاوض (Skills of Negotiate)

التفاوض هو موقف تعبيري قائم بين طرفين أو أكثر حول قضية من القضايا يتم من خلاله عرض وتبادل وتقريب ومواءمة وجهات النظر واستخدام كافة أساليب الإقناع للحفاظ على المصالح القائمة أو للحصول على منفعة جديدة بإقناع الخصم على القيام أو الامتناع عن عمل معين في إطار علاقة الارتباط بين أطراف العملية التفاوضية تجاه أنفسهم أو تجاه الغير. والتفاوض، سلوك طبيعي يستخدمه الإنسان عند التفاعل مع محيطه، وهو عملية التخاطب والإتصالات المستمرة بين جبهتين للوصول إلى اتفاق يفي بمصالح الطرفين.

مفهوم التفاوض:

التفاوض هو عملية نقاش متبادلة بين طرفين للوصول إلى تسوية بين المصالح المتعارضة بطريقة ترضي طرفي المعادلة، وتكمن أهمية التفاوض في ضرورته للوصول إلى حل للخلافات والنزاعات بين الأطراف.

وتتعدد تعاريف التفاوض، ومن هذه التعاريف:

عملية المباحثات التي تتم بين طرفين أو أكثر ينظر كل منهما للآخر على أنه متحكم في مصادر إشباع رغبات الآخر، بهدف الوصول إلى الاتفاق على تغيير الأوضاع الحالية.

هو عملية ديناميكية تتم بين طرفين للوصول إلى حلول مرضية لما بينهما من مشكلات خلافية.

أساسيات عملية التفاوض:

من المبادئ الأساسية المهمة التي تقوم عليها عملية التفاوض ما يلي:

- تجنب العدوانية والسخرية.
- التركيز على الحل وليس على المشكلة.
- الاقتناع بالرأي قبل إقناع الآخرين به.
- الابتسامة مفتاح النجاح في التفاوض.
- البدء والإنتهاء بالتحية والسلام.

العناصر الرئيسة للتفاوض:

تتكون عملية التفاوض من العناصر الرئيسة التالية:

الموقف التفاوضي: يعد التفاوض موقف ديناميكي أي متحرك يقوم على الحركة والفعل ورد الفعل إيجابا وسلبا وتأثرا و تأثيرا. والتفاوض موقف مرن يتطلب قدرات هائلة للتكيف السريع والمستمر وللمواءمة الكاملة مع المتغيرات المحيطة بالعملية التفاوضية.

أطراف التفاوض: حيث يتم التفاوض في العادة بين طرفين أو أكثر نظرا لتشابك المصالح وتعارضها بين الأطراف المتفاوضة.

القضية التفاوضية: وهي الموضوع الذي يدور حوله عملية التفاوض، ويمثل محور العملية التفاوضية وميدانها الذي يتناقش فيه المتفاوضون. وقد تكون القضية التفاوضية قضية إنسانية عامة أو قضية شخصية خاصة، وقد تكون قضية اجتماعية، أو اقتصادية أو سياسية، أو أخلاقية وغيرها من القضايا.

الهدف التفاوضي: حيث لا تتم أي عملية تفاوض بدون هدف أساسي تسعى إلى تحقيقه أو الوصول إليه، وبناء عليه يتم قياس مدى التقدم في الجهود التفاوضية. ويتمثل الهدف التفاوضي في القيام بعمل ما أو الامتناع عن عمل ما أو تحقيق مزيجا من الحالتين.

خصائص عملية التفاوض:



شكل (3-5)

يهدف التفاوض إلى تحقيق المكاسب للجميع

تعد عملية التفاوض من العمليات المهمة لفض النزاعات بين الأفراد والمؤسسات والشركات، حيث يصل فيها أطراف النزاع إلى حلول وسط لتجنب المشكلات الناجمة عن التعاملات المختلفة. ويعد بقاء واستمرار عملية التفاوض مرهونا باستمرار المصالح المشتركة لطرفي النزاع في عملية التفاوض، ورغبتهما في تقديم تنازلات والقبول بالمقترحات المقدمة. ومن خصائص عملية التفاوض ما يلي:

- التفاوض عملية مهمة لفض النزاعات.
- يعتمد التفاوض على تقديم قدر من التنازلات وتحقيق قدر آخر من المكاسب.
- يتأثر التفاوض بشخصيات المتفاوضين وطبيعتهم وقدراتهم.
- يقوم التفاوض على مبدأ القوى المتكافئة للمتفاوضين.
- يقوم التفاوض على الدراسة والخبرة فهو علم ومهارة في نفس الوقت.

شروط التفاوض:

هي الظروف والعوامل التي تجعل من التفاوض عملية إيجابية، ومن أهم شروط التفاوض ما يلي:

القوة التفاوضية: يقصد بها مدى السلطة التفاوضية التي تم منحها للفرد لكي يقوم بالتفاوض في إطار الحركة المسموح له بالسير فيه وعدم تعديه أو اختراقه فيما يتصل بالموضوع أو القضية المتفاوض بشأنها.

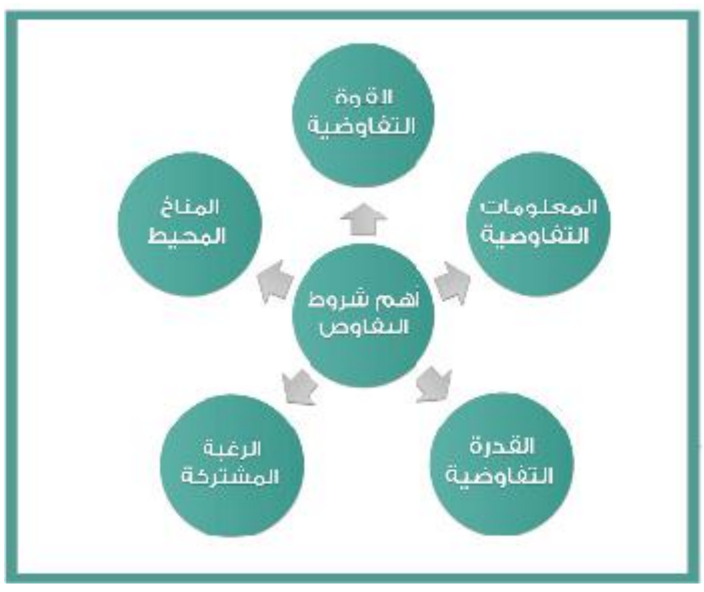
المعلومات التفاوضية: وهي أن يمتلك المفاوض أو فريق التفاوض المعلومات الكافية من حيث: الخصم، وطلباته وكيفية تحقيق ما يريد وما الذي يحتاجه والمدة الزمنية وغيرها من الأمور المتعلقة بالتفاوض.

القدرة التفاوضية: ويتصل هذا الشرط أساسا بأعضاء فريق التفاوض، ومدى البراعة والمهارة والكفاءة التي يتمتع بها أو يحوزها أفراد هذا الفريق. لذا يجب الاختيار الجيد لأعضاء الفريق، من حيث الانسجام والكفاءة مع توفير كافة التسهيلات لهم.

الرغبة المشتركة: ويعني ضرورة توافر رغبة حقيقية مشتركة لدى الأطراف المتفاوضة لحل مشاكلها أو منازعاتها بالتفاوض واقتناع كل منهم بأن التفاوض الوسيلة الأفضل لحل هذا النزاع.

المناخ المحيط: حيث يجب أن تكون القضية التفاوضية ساخنة أي جديرة بالتفاوض، كما يجب أن تكون المصالح والقوى متوازنة بين أطراف التفاوض حتى لا يتحول التفاوض إلى استسلام.

ويوضح الشكل التالي أهم شروط التفاوض:



شكل (4-5)

أهم شروط التفاوض

خطوات عملية التفاوض:

لكي يكون التفاوض فعالا، فإنه يمر بعدد من الخطوات والمراحل التي يقوم بها طرفي عملية التفاوض، وأهم هذه الخطوات ما يلي:

تحديد وتشخيص القضية التفاوضية: حيث يجب جمع ومعرفة المعلومات المتعلقة بالقضية التفاوضية وتحديد كافة عناصرها وعواملها المتغيرة ومرتكزاتها الثابتة، وتحديد الأطراف الذين سيتم التفاوض معهم، والموقف التفاوضي بدقة، ونقاط الاتفاق بين الطرفين. وتفيد المفاوضات التمهيدية كثيرا قبل بدء عملية التفاوض لمعرفة حقيقة النوايا ونقاط الاتفاق والاختلاف بدقة.

تهيئة المناخ للتفاوض: وفي هذه المرحلة يحاول كل من الطرفين تهيئة جو مناسب من التجاوب والتفاهم مع الطرف الآخر بهدف تكوين انطباع مبدئي عنه واكتشاف استراتيجيته التي سوف يسير عليها في المفاوضات وردود أفعاله. وتستمر هذه الخطوة وتغطى كافة الفترات الأخرى إلى أن يتم الاتفاق النهائي وجنى المكاسب الناجمة عن عملية التفاوض، وتكون هذه المرحلة عادة قصيرة وبعيدة عن الرسميات.

قبول الخصم للتفاوض: وهي عملية أساسية من عمليات وخطوات التفاوض لقبول الطرف الآخر وقبول الجلوس إلى مائدة المفاوضات، مع التأكيد على وجود رغبة صادقة وحقيقة للطرف الآخر، وأن قبوله للتفاوض ليس من قبيل المناورات أو لكسب الوقت.

التمهيد لعملية التفاوض الفعلية والإعداد لها تنفيذيا: وذلك كما يلي:

اختيار أعضاء فريق التفاوض وإعدادهم وتدريبهم، وتحديد صلاحياتهم للتفاوض.

وضع الاستراتيجيات التفاوضية المناسبة لكل مرحلة من مراحل التفاوض.

الاتفاق على أجندة المفاوضات وتحديد أولوياتها.

اختيار مكان التفاوض وتجهيزه وإعداده وجعله صالحا ومناسبا للجلسات التفاوضية.

توفير كافة التسهيلات الخاصة بعملية التفاوض.

بدء جلسات التفاوض الفعلية: حيث تشمل هذه الخطوة من العمليات الأساسية التي لا يتم التفاوض إلا بها مثل:

اختيار التكتيك التفاوضي المناسب.

استخدام الأدوات التفاوضية المناسبة كالمستندات والبيانات.

ممارسة الضغوط التفاوضية على الطرف الآخر مثل: الوقت، التكلفة، الجهد، الضغط الإعلامي والنفسي.

تبادل الاقتراحات وعرض وجهات النظر والخيارات المطروحة.

الوصول إلى الاتفاق النهائي وتوقيعه: ويقصد به الوصول إلى اتفاق مكتوب وموقع من طرفي التفاوض للعمل بمقتضاه، حيث لا قيمة لأي تفاوض من الناحية القانونية إذا لم يتم توقيعه في شكل اتفاقية موقعة وملزمة للطرفين المتفاوضين.

نشاط فردي:

تاجر عقارات يريد بيع أرض بمبلغ 005 الف ريال وأنت لا تملك أكثر من 054 الف ريال وتريد شرائها بما معك فقط، الفرق بين المبلغين هو 50 الف ريال هنا يجب أن تعرض أقل مما تريد ان تدفع ب 50 الف ريال أخرى أي تعرض 004 الف فقط. بهذه الطريقة تكون قد هيئت جوا للتفاوض وسوف يقود هذا التفاوض إلى التنازلات بين الطرفين إلى ان يصلوا في المنطقة الوسط أي أنت تتنازل بدفع 05 الف إلى 004 وهو يتنازل عن 05 الف ليبيع ب 054 الف وبذلك تكون هذه المفاوضات ناجحة وتعطي شعور لكل من الطرفين بأنهما كسبا ولم يخسرا في البيع وتنازلاتهما متساوية.

نشاط جمعي:

إقرأ القضية التفاوضية التالية ثم أجب مع مجموعتك على الأسئلة التي تليها:

أعلنت الجامعة عن حاجتها للتعاقد مع شركة متخصصة في الحاسبات تتولى صيانة أجهزة الحاسوب في كلياتها المختلفة، فأرسلت شركة (س) مندوبها للتفاوض مع مندوب الجامعة، وقد كانت الجامعة فوضت مندوبها في إبرام العقد بما لا يزيد عن مليوني ريال. وقد تم تحديد موعد للقاء مندوب الشركة مع مندوب الجامعة من الساعة العاشرة إلى الحادية عشر من يوم الاثنين، فحضر مندوب الشركة إلى مقر الاجتماع الساعة العاشرة وربع واعتذر عن التأخير بسبب عطل مفاجئ في السيارة وبدأ حديثه في التفاوض حول الخدمات والمبلغ، فرد عليه مفوض الجامعة بأن يستريح أولا ويتناول القهوة قبل

التفاوض، ولكن مندوب الشركة تحجج بأن ليس لديه وقت وأن لديه موعد آخر الساعة الثانية عشر في مكان آخر وأنه قلق من التأخير ويريد اتمام التعاقد بسرعة. فبدا يعرض الخدمات التي ستقدمها شركته للجامعة على عجل وأنهى عرضه بطرح السعر المطلوب لتقديم هذه الخدمات وهو ثلاثة مليون ريال. فاندهش مفوض الجامعة من المبلغ وقال له دعني أناقش المبلغ مع مدير الجامعة وأقابلك خلال ربع ساعة من الآن، وبالفعل غادر مفوض الجامعة المكتب ثم عاد بعد ربع ساعة ولم يتبقى على نهاية اللقاء سوى عشر دقائق وقال لمندوب الشركة يؤسفني اتمام التعاقد، فقال له مندوب الشركة ما الأسباب التي دعت إلى رفض التعاقد؟ فقال اتصلت بمدير الجامعة شركة أخرى قبل قليل وعرضت تقديم نفس الخدمات مقابل مليوني ريال ونصف. فقال مندوب الشركة دعني خمس دقائق. واتصل بمدير شركته وأخبره بما حدث فقال له لا تدع الصفقة تمر هكذا اعرض عليه قبول التعاقد بمليوني ريال وربع، فعرض على مفوض الجامعة المبلغ الجديد فوافق وأتم إبرام العقد بينهما، وتصافح الطرفان وانتهت المفاوضات.

ما الخطوات التي مرت بها عملية التفاوض؟

....

....

ما الاخطاء التي وقع فيها كل من المتفاوضين؟

....

....

ما العوامل التي أدت إلى نجاح عملية التفاوض وإبرام العقد؟

....

....

....

نشاط فردي:

م	العبارة	غالبًا	أحيانًا	أبدًا
1	احتفظ بهدوئي حتى مع التعرض للضغط			
2	يمكنني التفكير بحياد حتى مع محاولة البعض إثارة عواطفي			
3	اعتقد أن كل شيء قابل للتفاوض			
4	أعتقد أن كلا الطرفين يجب أن يكسب في التفاوض			
5	دائمًا أستخدم أسئلة كثيرة للكشف عن المعلومات في التفاوض			
6	استمع في المفاوضات مثلما أتكلم أو أكثر			
7	ألاحظ تعبيرات جسدي في جلسات التفاوض وأعمل على تفسيرها			
8	لدي مهارة التعرف على الأساليب التفاوضية وكيفية مواجهتها			
9	أجهز بعناية كل المستلزمات قبل المفاوضة			
10	يمكنني استخدام تكتيكات التوقيت للاستفادة بها في التفاوض			
11	أسعى دائمًا لإيجاد أرضية مشتركة وأطرح بدائل خلال التفاوض			
12	أعتقد أن التفاوض يمثل فرصة للوصول إلى إتفاق			

التقييم:

م	الخيارات	التفسير
1	أكثر الخيارات (أ)	هنيئا لك أنت مفاوض ممتاز.

2	أكثر الخيارات (ب)	لديك مهارات التفاوض ضعيفة للغاية ولا تشكل سلوكيات دائمة لك.
3	أكثر الخيارات (ج)	أنت تفتقر تماما لمهارات التفاوض.

اليات مفيدة أثناء عملية التفاوض:

توجد بعض الآليات المفيدة التي يمكن استخدامها بفعالية أثناء عملية التفاوض ومنها:

التسويف أو الصمت المؤقت: ويعني الامتناع عن الرد الفوري أو تاجيل الاجابه عن سؤال معين بتغيير مجري الحديث أو الرد بسؤال آخر بغرض الاستفادة من الوقت للتفكير ودراسة مغزى السؤال وهدافه وتقرير ما يجب عملة المفاوض الذي يبادر بالاستجابة الي طلبات خصمة وتقديم التنازلات.

المفاجأة: ويتضمن التغيير المفاجئ في الاسلوب أو طريقة الحديث أو التفاوض علي الرغم من أن التغيير لم يكن متوقعا في ذلك الوقت، بهدف الحصول علي تنازلات من الخصم.

تحويل النظر عن القضايا الرئيسة لقضايا فرعية (التفتيت): وتستخدم للتشدد في القضايا الرئيسة المهمة وتقديم تنازلات في القضايا الفرعية الأقل أهمية.
التدرج أو الخطوة خطوة: حيث تؤخذ القضية جزءا جزءا إلى أن تصل الأطراف المتفاوضة الي الهدف النهائي، وهي تفيد في حالة عدم معرفة الأطراف لبعضهم البعض أو خبراتهم في التعامل محدودة أو إنعدام الثقة بينهم.

ملخص الدرس

التفاوض هو عملية متبادلة لوصول إلى تسوية بين المصالح المتعارضة بطريقة ترضي طرفي المعادلة، وتكمن أهمية في ضرورته للوصول إلى حل للخلافات والنزاعات.

التعامل مع الصراعات يعتمد على اتخاذ أحد طريقتين رئيسيتين للتعامل مع الصراعات، الأولى هي لينة القلب والثانية هي الأسلوب الصارم. خلال النهج اللين، فإن هدفك الرئيسي هو الاتفاق مع آراء الآخرين تحت كل الظروف أما خلال النهج الصارم فالهدف هو الفوز بالمفاوضات تحت كل الظروف.

نشاط فردي:

توجه أحمد إلى المعرض لإقتناء إحدى السيارات، فأعجبته إحدى السيارات والتي ثمنها محدد بستين ألف ريال ويريد أحمد شرائها بخمسين ألف ريال، اكتب سيناريو للتفاوض المحتمل بين أحمد وبائع السيارة.

المصطلحات

التفاوض: هو عملية متبادلة لوصول إلى تسوية بين المصالح المتعارضة بطريقة ترضي طرفي المعادلة.

المفاوض المقاتل: وهو الذي يتصرف بعدوانية تجاه الطرف الآخر ولا يهتم به أو باحتياجاته ولا يهمه أن يكون مقتنع بما توصل إليه أو لم يقتنع.

المراجع:

كمال كامل، (2007): مهارات الإتصال، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية القاهرة.

محمد شفيق (1997): الإنسان والمجتمع، مقدمة في السلوك الإنساني ومهارات القيادة والإتصال، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

ابراهيم عبد الفتاح زهدي عيسى، (2009): استراتيجيات ادارة الصراع التنظيمي وعلاقتها بأخلاقيات العمل الاداري لرؤساء الاقسام بكليات التمريض في الجامعات الاردنية الخاصة من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، كلية العلوم التربوية.

أحمد فهمي جلال، (2007): مهارات التفاوض، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، كلية الهندسة، جامعة القاهرة، www.capscu.com

Berne، E. 1985. The Games People Play. New York: Ballantine.

Cautela، J. 1967. Covert sensitization. Psychological Reports 20: 459- 468.

الوحدة السادسة

المهارات التواصلية مع الجمهور

مقدمة

تتناول هذه الوحدة خمسة من المهارات التواصلية المتعلقة بالجمهور، والتي يلزم على كل فرد أن يكون ملما بها في حياته العملية، ومن تلك المهارات المهمة مهارة الحوار ومهارة الإقناع ومهارة الخطاب أو الإلقاء ومهارة اجتياز المقابلات الشخصية ومهارة كتابة السيرة الذاتية. وتتطلب كل مهارة من تلك المهارات العديد من المهارات الفرعية اللازمة لها، وهو ما سوف نتعرض له في الصفحات التالية:

مهارات الحوار

أولى القرآن الكريم أهمية كبيرة للحوار في مواقف الدعوة والتربية، وجعل منه إطار رئيس لتوجيه الناس وإرشادهم. ويمتاز الأسلوب الحواري المتبع في القرآن الكريم بالسهولة واليسر والخلو من الفلسفات المعقدة. ومن الأساليب الحوارية المستخدمة في القرآن الكريم الأسلوب القصصي، حيث تمتاز القصة الحوارية بألوان مختلفة من الأساليب حسب عقول ومقتضيات أحوال المخاطبين الفطرية والإجتماعية، واحاطة هذه الأساليب بلين الجانب وتحويل الجدل إلى حديث إيجابي يحاول تحقيق الأهداف بأحسن الألفاظ.

ومن أمثلة القصص الحوارية في القرآن الكريم قصة أصحاب الفيل، وأصحاب الأخدود، وأصحاب السفينة، أصحاب القرية، أصحاب الكهف، نوح عليه السلام مع إبنه، يوسف عليه السلام، وغيرها من القصص القرآنية، قال تعالى في قصة موسى وهارون عليهما السلام مع فرعون: (اذهبا إلى فرعون إنه طغى (43) فقولا له قولاً ليناً لعله يتذكر أو يخشى) [طه: 44-43].

مفهوم الحوار:

عملية تبادل الحديث أو الكلمات بين طرفين، حيث يتم من خلالها تبادل الأفكار والمشاعر حول موضوع معين دون عائق أوحاجز بين أطراف الحوار، مما يساعد في فهم الآخرين، وتقبل آرائهم أو الوصول إلى قناعات مشتركة بينهم.



شكل (1-6)

يؤدي الحوار الى التفاهم والتقدم في العمل

تعريف الحوار:

يمكن تعريف الحوار من خلال المعنى اللغوي للكلمة والمعنى الاصطلاحي لها.

المعنى اللغوي للحوار: يقصد بالحوار من الناحية اللغوية المجاوبة أو الرجوع، حيث يقوم على أخذ ورد الكلمات.

المعنى الاصطلاحي للحوار: تتعدد تعريفات الحوار بين كثير من الكتاب والمفكرين، ومن هذه التعريفات ما يلي:

هو نوع من الحديث بين شخصين أو فريقين يتم فيه تبادل الكلام بطريقة متكافئة ويغلب عليه الهدوء والبعد عن الخصومة والتعصب.

هو محادثة بين شخصين حول موضوع محدد، لكل منهما وجهة نظره الخاصة ويهدف الى الوصول الى الحقيقة.

وأيا كانت التعريفات، فإن الحوار يتضمن تبادل الكلمات بين شخصين أو أكثر حول موضوع معين بهدف تبادل وجهات النظر أو الوصول الى الحقيقة، مع الالتزام بآداب وفنيات الحوار.

عوامل نجاح الحوار:

من عوامل نجاح الحوار ما يلي:

طلب الحق والتسليم بالنتائج التي يسفر عنها الحوار.

البعد عن التعصب.

الالتزام بآداب الحوار من حيث الانصات والاهتمام.

البدء بالنقاط المتفق عليها.

بناء الحوار على الفرضيات والنظريات العلمية.

فوائد الحوار:

للحوار فوائد كثيرة لكل من طرفي الحوار، حيث يستطيع الأفراد من خلال الحوار تبادل الأفكار والآراء وتعديل السلوكيات والاتجاهات، ومن أهم فوائد الحوار ما يلي:

تنمية جانب المحبة والود بين الأفراد.

تنمية الجانب الثقافي والعلمي.

الاسهام في حل المشكلات الفردية والجماعية.

تبادل الخبرات بين طرفي الحوار.

التخلص من الأمراض النفسية والتخفيف من مشاعر الكبت.



شكل (2-6)

استخدام الابتسامات تعزز فعالية عملية الحوار

مستويات الحوار:

يأخذ الحوار بصفة عامة عدة إتجاهات بناء على أطراف عملية الحوار، ويمكن تقسيم الحوار بناء على إتجاهات عملية الحوار والتحدث إلى عدة مستويات، ومن أهم تلك المستويات ما يلي:

الحوار الداخلي (مع النفس):

وهو الحوار الذي يتم مع الفرد ذاته حيث يكون الفرد في عملية مصارحة مع الذات، وبالتالي فإن الحوار الداخلي يكون ناجحا في الغالب لأن من شأنه التغلب على عيوب الفرد ووضعه في المسار الصحيح. أما إذا فشل ذلك الحوار النفسي الداخلي فإن الاضطرابات الناتجة ربما تدفع بموجات العنف المتراكمة إلى الخارج أو إلى الداخل فتكون مدمرة للآخرين وللنفس ذاتها، ومن ذلك حدوث الأمراض النفسية والجسمية والسيكوسوماتية.

الحوار الأفقي (مع الناس):

وهو الحوار الذي يتم بين الأفراد المتشابهين أو المتقاربين في الصفات بهدف تبادل الأفكار والاستفادة من المعلومات والوصول الى الحقيقة، وينقسم الحوار الأفقي إلى قسمين:

حوار بين أفراد المجتمع الواحد أو الثقافة الواحدة الذين يشتركون فى المعتقدات والقيم والمفاهيم. وهذا الحوار يقوم على مبدأ التكامل وهو يعني «نصف رأيك عند أخيك» ، ومبدأ « التعاون في الاتفاق والأعذار في الاختلاف» حيث تكون الفائدة مشتركة لطرفي الحوار.

حوار بين المجتمعات المتباينة المختلفة في الثقافات والمعتقدات والقيم والمفاهيم، وهذا الحوار يجري وفق مبدأ التعايش بين الأفراد بهدف تنمية عوامل الخير، والاشتراك (رغم الاختلاف) في تعمير وإصلاح الكون ومن هنا تبرز أهميته.

الحوار الرأسي (مع الله):

وهو الحوار الذي يكون بين العبد وربه، وتختلف طبيعة هذا الحوار عن المستويين السابقين حيث يتوجه الإنسان نحو ربه بالعبادة والدعاء والاستغفار والطلب والرجاء، سواء كان مناجاه سرية أو دعوة جهرية، قال تعالى: (ادعوا ربكم تضرعا وخفية إنه لا يحب المعتدين) [الأعراف:55]. وهذا الحوار في غاية الأهمية بالنسبة للفرد فهو متطلب أساسي للروح وبدونه يصاب الفرد بالامراض النفسية ويقدم على ايذاء نفسه بالانتحار. كما أن هذا المستوى إذا كان نشطاً وإيجابياً فإنه يحدث حالة من التوازن والتناسق في المستويين السابقين (أي فى حوار الإنسان مع نفسه وحواره مع الآخرين).

صفات المحاور الناجح:

يتصف المحاور الناجح بعدد من الصفات النفسية والعقلية التي تمكنه من إتمام عملية الحوار بنجاح ومن هذه الصفات ما يلي:

الابتسامة وبشاشة الوجه.

الوضوح في طرح الأفكار.

عدم الانشغال مع الغير أثناء الحوار.

يجيد الانصات والإصغاء للآخرين.

يستخدم عبارات لبقة ويتجنب معاملة الآخرين بخشونة.

يتمتع بالهدوء ويتحلى برباطة الجأش.

سريع البديهة ويتمتع بقدرة عالية على التركيز.



شكل (3-6)

ضع في ذهنك رغبتك في اتمام الحوار

ملخص الدرس

يعد الحوار أحد أهم وسائل الإتصال الفعال, ولأن الخلاف جزء من الطبيعة البشرية فإن الحوار من شأنه تقريب النفوس ومواساتها، ويحتاج الحوار إلى العديد من المهارات وعادة ما يتبع الحوار مجموعة من القواعد الأساسية التي تحكم سيره وتحدد طبيعته.

الحوار عبارة عن عملية تحدث بين طرفين, حيث يتم من خلالها تبادل الأفكار والمشاعر حول موضوع معين دون عائق أو حاجز بين أطراف الحوار.

الحوار الفعال وسيلة مهمة لإقناع الآخرين وتغيير التوجهات وتعديل السلوك إلى الأحسن, لأن الحوار ترويض للنفوس حيث تحثهم على تقبل النقد والإنصات لآراء الآخرين.

نشاط فردي:

اكتب تقرير توضح أثر الحوار الفعال على العلاقات الشخصية داخل مجتمعنا.

اكتب سيناريو لحوار توضح فيه أداب الحوار وصفات المحاور الناجح اكتب سيناريو لحوار توضح فيه أداب الحوار وصفات المحاور الناجح.

مصطلحات

الحوار: عملية تحدث بين طرفين، حيث يتم من خلالها تبادل الأفكار والمشاعر حول موضوع معين دون عائق أو حاجز بين أطراف الحوار، مما يساعد في فهم الآخرين، وتقبل آرائهم أو الوصول إلى قناعات مشتركة.

الحوار الداخلي: هو الحوار الذي يتم مع الفرد وذاته حيث يكون الفرد في عملية مصارحة مع الذات.

الحوار الأفقي: هو الحوار الذي يتم بين الأفراد المتشابهين أو المتقاربين في الصفات بهدف تبادل الأفكار والاستفادة من المعلومات والوصول الى الحقيقة.

مهارات الإقناع

مفهوم الإقناع:

الإقناع هو أحد الأساليب للتحدث مع الآخر، وهو مهارة من المهارات المهمة التي يحتاج إليها في الحوار الانساني الفعال، وتنطلق هذه المهارة من القناعة الداخلية للفرد ذاته بأهمية إقناع الآخرين حول موضوع معين، وهو أسلوب فعال في كثير من مجالات الحياة سواء على المستوى الشخصي أو الجمعي..

فالإقناع هو محاولة أحد الطرفين إحداث تغيير في الطرف الآخر لقبول أفكاره وآرائه مستخدماً الأدلة الواعية والحجج والبراهين المنطقية، واستمالته نحوه سواء كان هذا الإقناع جزئيا أو كليا..



شكل (4-6)

يحتاج الفرد إلى استخدام الأدلة والشواهد والصور لإقناع الطرف الآخر

طرق وأساليب الإقناع:

لكي يحقق الإقناع تأثيره في الآخرين فإنه يستخدم أساليبا كثيرة من شأنها التأثير في النفس أو تقريب الصورة إلى الذهن، ومن هذه الطرق والاساليب ما يلي:

البراهين والأدلة:

وحتى تكون أكثر تأثيرا فإنه يجب أن تكون براهين قوية بما لا يدع مجالا للشك أو التردد، لذا يجب أن تكون منسجمة مع العقل.

التعابير الطبيعية:

وهي الأساليب التي تدل على المودة والاحترام والسعادة والسرور، ومن أمثلتها الابتسامات وبشاشة الوجه والجلسة باهتمام للطرف الآخر، والاشارات المعبرة عن الألفة وهزات الرأس وغيرها من التعبيرات الجسدية الايجابية.

استخدام أسلوب القصة:

حيث تستخدم القصة بفعالية في إقناع الآخرين، ولكي يكون تأثير القصة قوي في الطرف الآخر فإنه يجب أن تكون القصة حقيقية وواقعية، كما أن القصة القصيرة اكثر تأثيرا من القصة الطويلة، حيث يتم استخلاص العبر منها بطريقة أسرع.

التجارب العملية:

وهي الشواهد الميدانية التي تعبر عن واقع عملي في ظروف مشابهة وما نتج عنه من أحداث، فهي دلائل تعتمد على الواقع في العالم من حولنا، سواء كانت دلائل شخصية أو عن أشخاص آخرين، فالانسان بطبعة يقتنع أكثر بما يراه أو يحسه أو يسمعه بنفسه.

الأمثال:

وهي كلمات أوجمل رمزية تعبر عن مضمون محدد وقد أخذت قوتها من خبرات السابقين نتيجة تكرارها أمامهم وانتشارها، وهي مرتبطة بالثقافات والشعوب المختلفة. ويستخدم ضرب الأمثال كثيرا لتوضيح الصورة وتقريبها إلى الذهن وإثارة الانفعال وتجسيد الصورة النظرية في صورة واقية، وقد استخدم القرآن الكريم أسلوب ضرب الأمثال في أكثر من موضع لتوضيح الصورة وأخذ العبر، قال تعالى: (مثل الذين ينفقون أموالهم في سبيل الله كمثل حبة أنبتت سبع سنابل في كل سنبلة مئة حبة والله يضاعف لمن يشاء والله واسع عليم) [البقرة:261].

نشاط جمعي:

أنت تريد أن تستغل عطلة نهاية الأسبوع في الخروج الى البر والاستمتاع بجو الطبيعة وقد جهزت سيارتك باحتياجاتك اللازمة لذلك، وتريد إقناع زميلك بمصاحبتك والخروج معك ولكنه يريد الذهاب الى الرياض والاستمتاع بجو المدينة، كيف تقنع زميلك بتغيير وجهة نظره لكي يرافقك فيما تريد؟

أساسيات الإقناع:

تقوم عملية الإقناع على عدد من الأساسيات والمقومات التي تساعد على فعاليته والوصول الى الهدف المراد تحقيقه مع الطرف الآخر، ومن أهم هذه الأساسيات ما يلي:

- التخلي عن النرجسية أو النظرة الدونية للآخرين.
- الايمان بحرية الفكر والرأي والتصرفات.
- مراعاة أساسيات فن الإقناع والتي يتمثل أهمها في: الثقة بالنفس، الهدوء والروية، المودة والاحترام، استخدام اقل الكلمات، تقديم الحجج القوية، اتساق الأفكار المعروضة.
- التعرف على نمط شخصية المتحدث (سمعي، بصري، حسي).
- استخدم دبلوماسية الاطراء والمدح قبل الإقناع.
- انهي حديثك مع محدثك بأسلوب التخيير مع التأثير.
- في حالة الوصول الى طريق مسدود توقف عن الإقناع ولا تتجه إلى الجدال.

ملخص الدرس

الإقناع هو محاولة أحد الطرفين إحداث تغيير في الطرف الآخر لقبول أفكاره وآرائه مستخدماً الأدلة الواعية والحجج والبراهين المنطقية.

نشاط فردي:

اكتب سيناريو توضح فيه الاساليب المختلفة لإقناع الآخرين.

المصطلحات

الإقناع: محاولة أحد الطرفين إحداث تغيير في الطرف الآخر لقبول أفكاره وآرائه مستخدماً الأدلة الواعية والحجج والبراهين المنطقية.

ثالثا: مهارات الخطاب وتقديم العروض

مقدمة

إن مهارات العرض والإلقاء والمقدرة على تقديم الأفكار للآخرين تعد من أهم المهارات لنجاح الفرد عند عقد الصفقات، وتقدمه في حياته الاجتماعية والوظيفية، وهي من المهارات التي تحتاج إلى تدريب واتقان، حيث تعتمد على مواجهة الجمهور باختلاف أنواعه والتحدث إليه مباشرة ومناقشته، وهو أمر يحتاج إلى تدريب ودرجة عالية من الثقة النفسية. لذلك فإنه من المهم التركيز على تعليم الطالب فن الخطابة ومهارة التقديم والعرض حتى يتقنها بحيث تصبح جزء لا يتجزأ من شخصيته. سنقدم للطالب في هذا الدرس المهارات اللازمة لإتقان مهارات وفنون العرض والتقديم والتي ستساعد على تحقيق مبتغاه، وتحسن من قدرته على إيصال المعلومة وتقديم العروض وإلقاء الخطابات.



شكل (5-6)

احرص على تحسين صوتك عند استخدام الادوات الصوتية المساعدة

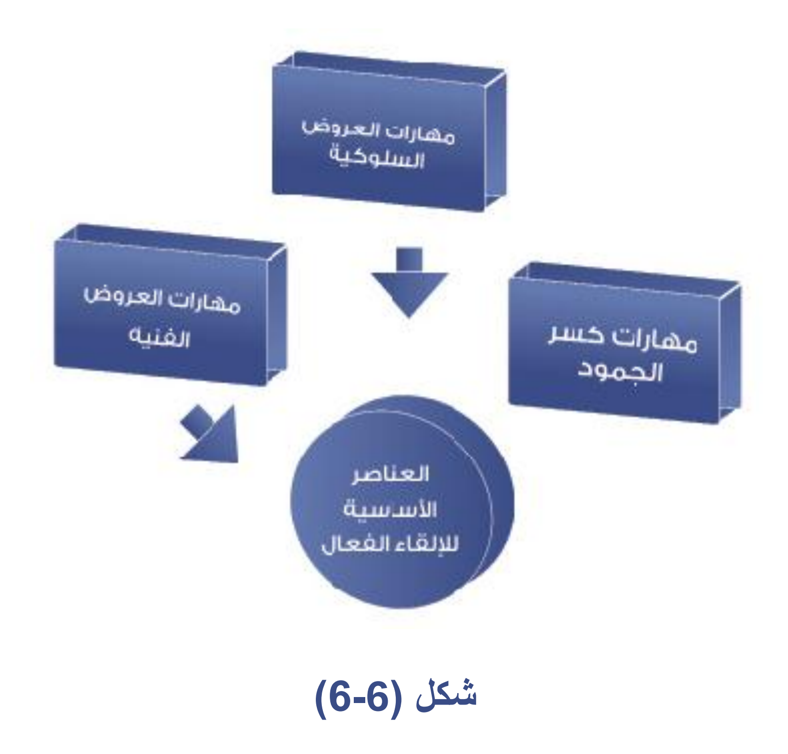
العناصر الاساسية للعرض الفعال:

يهتم العرض والإلقاء الفعال بعدد من العناصر والمهارات المهمة الأساسية التي يجب على الفرد إتقانها ليجعل العرض أكثر تشويقا وجاذبية للجمهور، ومن أهم هذه العناصر والمهارات المهمة ما يلي:

مهارات العروض الفنية: وهي المهارات المتعلقة بفنيات العرض وعناصره وما يحتويه من بيانات ومعلومات وحقائق، وطرق عرضها وكيفية ترتيبها والأدوات المساعدة المستخدمة أثناء العرض كأجهزة الحاسوب والأجهزة الصوتية، بالاضافة الى تجهيزات وترتيب مكان العرض. فالعرض والإلقاء هو فن مخاطبة الجماهير والتأثير فيهم، بهدف إيصال المعلومات الى الآخرين والتأثير فيهم.

مهارات العروض السلوكية: وهي المهارات المتعلقة بالأساليب السلوكية التي يتبعها الخطيب أو الشخص الذي يقوم بالعرض أثناء عرضه، بما يؤثر إيجابياً على الجمهور مثل المظهر العام وأسلوب الكلام والثقة بالنفس والطلاقة والإتصال المرن واستخدام لغة الجسد الايجابية كالابتسامات والميل نحو الجمهور واستخدام اللقاءات البصرية مع الجمهور.

مهارات كسر الجمود: وهي المهارة التي من خلالها يستطيع الفرد جذب انتباه الجمهور بصفة مستمرة حتى نهاية العرض وذلك من خلال القدرة على إضفاء عنصر الإثارة والتشويق ولفت انتباه الجمهور ومساعدتهم على تخطي الشعور بالضجر أو الملل أثناء العرض باستخدام الإمكانات المعنوية والمادية الممكنة والمتاحة كالكلمات والحركات والأساليب المتنوعة لتهيئة بيئة ممتعة وجذابة.



شكل (6-6)

أهم العناصر الأساسية للإلقاء الفعال والمؤثر

أساسيات الملقي الجيد:

تتوقف فعالية العرض على شخصية القائم بالعرض ومهاراته الشخصية في أثناء العرض، ولكي يكون الملقي ذو إلقاء جيد وفعال فإنه يجب أن يتدرب على عدد من المهارات المهمة، ويتصف بعدد من الصفات التي تساعده على أداء العرض بطريقة جيدة، ومن أهم الصفات التي يجب أن يلم بها الشخص الملقي وتتوافر فيه ما يلي:

العلم: ويقصد به التمكن العلمي من الموضوع الذي يقوم بعرضه بحيث يحيط بكل فروعه وأساسياته، فيجب أن يتمتع الملقي بمعرفة ودراية كافية بما يقول وأن يتوقع الأسئلة المختلفة من الجمهور.

الإعداد والتحضير: ذلك من خلال التركيز على الأهداف وتدوين النقاط المهمة للموضوع الذي سيتحدث عنه، حيث أن الإعداد والتحضير المسبق للموضوع يساعد الملقي على أن يكون قريباً من أجزاء موضوعه فيعرف كيف يبدأ وكيف ينتهي.

المهارة اللغوية: وتعني تمتع الملقي بطلاقة لغوية مناسبة من حيث امتلاكه أكبر عدد من الكلمات المتعلقة بالموضوع ومعانيها ومترادفاتها، وقدرته على استدعاء تلك الكلمات أثناء العرض بسهولة، مما يمكنه من إيصال المعلومات بفعالية الى الجمهور المستهدف. كما يجب أن تشمل المهارة اللغوية القدرة على النطق الصحيح للكلمات والحروف وكذا المصطلحات العلمية العربية والأجنبية إذا لزم الأمر.

فن إيصال المعلومة: وهي قدرة الملقي على إيصال المعلومة الى الجمهور المستهدف بأقصر الطرق وباستخدام أسهل العبارات المناسبة التي تعبر عما يريد وذلك في الوقت المناسب دون استطراد أو إطناب.

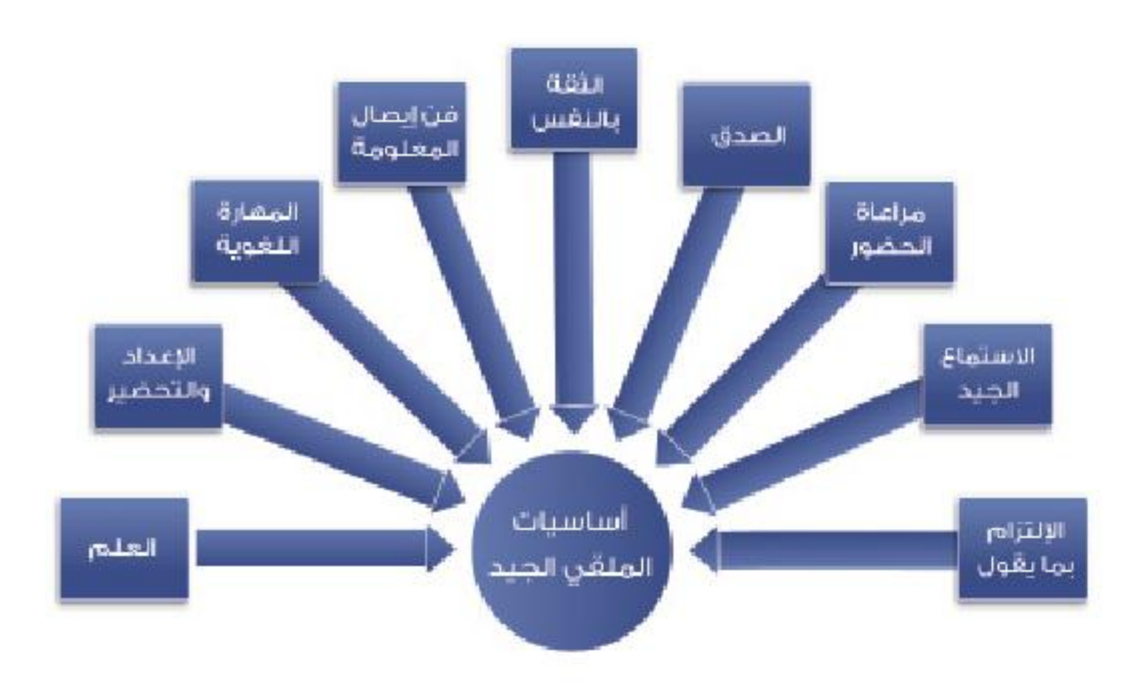
الثقة بالنفس: فيجب أن يتحلى الملقي بدرجة عالية من الثقة بالنفس ورباطة الجأش حتى يتمكن من تسيير دفة الموضوع أمام الجمهور بكل اقتدار، فيتكلم بكل هدوء ويتحرك في المكان بطريقة طبيعية تلقائية دون تكلف.

الصدق: وهو من أهم الصفات التي يجب أن يتحلى بها الملقي، فالصدق هو أقصر الطرق للوصول إلى قلب المستمع، ويساعد على تجاوب المستمع مع الملقي. ويشمل الصدق كل من الكلمات والمعلومات والمشاعر، فلا تتناقض الكلمات مع التصرفات ولا تتناقض المشاعر مع تعبيرات الوجه.

مراعاة الحضور: ويقصد به مراعاة المستوى الثقافي والعلمي والاجتماعي للجمهور، أي مخاطبة الحضور على قدر عقولهم، فلا يستخدم لغة أعلى من مستواهم، ولا أدنى من مستواهم، كما لا يستخدم لغة غير لغتهم الأصلية، كما يجب أن تكون الأمثلة المطروحة متوافقة مع البيئة الثقافية للحضور ومناسبة للأعراف الاجتماعية لهم.

الاستماع الجيد: ويقصد به أن يتمتع الملقي بمهارة الاستماع، فالمستمع الجيد هو ملقي جيد، كما أن الإلقاء الجيد دليل على الاستماع الجيد، وهو دليل على رغبة الملقي في أن يلبي رغبات الجمهور وأن يعزز ثقتهم بأنفسهم بالإستماع إليهم. حيث كما يحب الملقي ان يستمع إليه الآخرون فإنه يجب أن يستمع إلى وجهات نظر الآخرين أيضا ويعطي لهم الفرصة للتحدث.

الالتزام بما يقول: حيث يجب أن يكون المتحدث أول المقتنعين والمنفذين لما يقول، فلا يتحدث عن الصدق ويكون كاذبا، كما لا يتحدث عن بشاشة الوجه ويكون هو ذو وجه عبوس.



شكل (6-7)

أساسيات الملقي الجيد

مواصفات العرض الفعال:

تتميز العروض الفعالة بعدد من العناصر الأساسية التي تجعل من العرض أسلوبا شيقا وجذابا ومؤثرا في الجمهور، ولكي يكون العرض فعالا فإنه يجب أن يتصف بالجودة وذلك بأن يشتمل على عناصر التشويق والدقة والتنظيم، ومن أهم المواصفات التي يجب أن تتوفر في العرض الفعال ما يلي:

- أن يشد انتباه الجمهور ويجذبهم من حيث الأداء والإعداد والمحتوى.
- أن يكون مبنيا على الحقائق والنظريات العلمية والإثباتات بما يتفق مع العقل.
- أن يكون منظما من حيث المحتوى وطبقا للتسلسل الطبيعي، وواضحا للجميع.
- أن يصحبه جو من المرح والمتعة، وذلك من خلال بعض الكلمات البسيطة أو النكات.
- يجيب على تساؤلات الجمهور بوضوح ويلبي احتياجاتهم.
- يتيح للحاضرين فرصة المشاركة بآرائهم وأفكارهم والمناقشة مع المحاضر.



شكل (6-8)

احرص على هدوءك أثناء العرض

تقييم العرض بعد انتهائه:

ما من أحد إلا ويخضع للتقييم من الأقران والآخرين، ومقدم العرض هو من أكثر الناس تعرضا للتقييم، حيث يكون تقييمه من الجمهور بناء على عدة محاور وزوايا، ومن أهم محاور تقيم العرض ما يلي:

ملائمة المحتوى للموضوع المعروض.

شمولية الموضوع ووضوحه.

وضوح الصوت وإظهار الحماس أثناء العرض.

استخدام الأدوات المساعدة المتنوعة في العرض.

تنويع أساليب العرض مثل ورش العمل، التمارين، الالقاء، المناقشة، الاستفسار.

التفاعل مع المشاركين ومشاركتهم الايجابية في المناقشات.



شكل (9-6)

ضع في ذهنك رغبتك في اتمام الحوار

ملخص الدرس

إن مهارات الإلقاء والمقدرة على تقديم الأفكار للآخرين تعد من أهم المهارات لنجاح الفرد وعقده للصفقات وتقدمه في السلم الوظيفي.

الأركان الأساسية للإلقاء الفعال:

مهارات العروض الفنية.

مهارات العلرض السلوكية.

مهارات كسر الجمود.

نشاط فردي:

قم باختيار موضوع معين وقم بتحضير خطبة وعرض مناسب عن هذا الموضوع لتقدمه أمام الطلاب.

المصطلحات

مهارات العروض الفنية: المهارات المتعلقة بفنيات العرض وما يحتويه من بيانات وحقائق وطرق وأساليب عرضها.

مهارات العروض السلوكية: هي المهارات المتعلقة بالأساليب السلوكية التي يتبعها الخطيب بما يؤثر إيجابياً على الجمهور مثل المظهر وأسلوب الكلام والثقة بالنفس والطلاقة والإتصال المرن.

مهارات كسر الجمود: هي القدرة على إضفاء عنصر الإثارة والتشويق ولفت انتباه الجمهور ومساعدتهم على تخطي الشعور بالضجر باستخدام الإمكانات المعنوية والمادية الممكنة والمتاحة لتهيئة بيئة ممتعة وجذابة.

مهارات المقابلة الشخصية



شكل (6-10)

احرص على هدوءك عند مقابلة لجنة التوظيف

مقدمة

المقابلة الشخصية هي الخطوة الثانية من خطوات البحث عن الوظيفة والحصول على العمل المطلوب. وتعد مهارة اجتياز المقابلة الشخصية من أهم أنواع مهارات الإتصال الشفهي المباشر وذلك لحدوثها وجها لوجه، لذا فإن الأمر يستلزم التمكن من استخدام مهارات الإتصال اللفظية وغير اللفظية، خوفاً من تغيير المعنى المرغوب. وسيتم في هذا الدرس تناول مقابلة التوظيف بشيء من التفصيل لأهميتها في الحياة العملية والوظيفية للطالب نظرا لحاجته الماسة لها بعد تخرجه وتوجهه لسوق العمل بعد ذلك.

مفهوم المقابلات الشخصية وتعريفها:

يوجد اكثر من تعريف للمقابلات الشخصية، ومن هذه التعريفات ما يلي:

هي اجتماع محدد يهدف إلى اختيار أفضل المرشحين، للبحث عمن يستطيع القيام بأعمال وظيفية معينة وفق قدرات ومؤهلات محددة، إضافة لسمات شخصية أخرى مثل (حماس ورغبة المتقدم للوظيفة).

هي اللقاء الذي يتم بين مسئول أو أكثر في المنشأة من جهة وبين المرشح (المتقدم) لشغل الوظيفة من جهة أخرى وذلك لغرض تقييم مدى صلاحية المرشح لشغل الوظيفة.

أنواع المقابلات الشخصية:



شكل (6-11)

قد تكون المقابلة الشخصية للاستشارة بشأن موضوع ما

ليست كل المقابلات الشخصية تهدف الى التوظيف والعمل، بل يوجد أكثر من هدف للمقابلات الشخصية، وبناء على الهدف منها تقسم المقابلات الشخصية إلى الأنواع التالية:

الاستشارة: وهي المقابلات التي تعقد مع بعض المتخصصين أو الخبراء في ميدان معين بهدف النصح والإرشاد حيال أمر أو موضوع معين.

الترقية: وهي المقابلات التي تعقد بين المديرين وأحد الموظفين بهدف إسناد مهام وظيفية أعلى إليهم، وترقيتهم إلى مراتب وظيفية اكثر تميزا.

التوظيف: وهي المقابلات التي تعقد بين أصحاب الأعمال وطالبي التوظيف بهدف اختيار الموظفين الأكثر مناسبة للعمل وترشيحهم للعمل، وهي المقابلات الأكثر شهرة.

التأديب: وهي المقابلات التي تعقد بين المديرين أو الرؤساء في العمل والموظفين الذين لم يصلوا إلى درجة الاداء المطلوب أو من ارتكبوا اخطاء في اعمالهم، وتهدف الى توجيه أو لفت نظر الموظف لسوء أدائه في العمل أو توقيع العقوبة عليه.

مقابلة الفرز: وهي المقابلات التي تعقد بين أصحاب الأعمال والموظفين لتصنيفهم بناء على مواهبهم وقدراتهم وتوزيعهم على الاقسام والادارات بناء على قدرتهم على عمل معين داخل المؤسسة، وذلك كتوزيع الاعمال بينهم بناء على الخبرات والمؤهلات والقدرات الشخصية.

طرق إجراء المقابلات:

توجد أكثر من طريقة أو كيفية لإجراء المقابلات الشخصية بغرض التوظيف، ومن هذه الطرق ما يلي:

المقابلة الفردية: وهي التي تعقد وجها لوجه بين طالب الوظيفة وصاحب العمل فقط، وقد يكون صاحب العمل فردا واحدا أو مجموعة أفراد.

المقابلة مع مجموعة أشخاص: وهي التي تتم مباشرة وجها لوجه بين صاحب العمل (فرد أو مجموعة) ومجموعة من الاشخاص الراغبين في التوظيف في نفس الوقت، وتتميز باختصار الوقت وسرعة الأداء.

المقابلات الهاتفية: وهي التي تتم من خلال الهاتف بين طالب الوظيفة وصاحب العمل، وتتميز بسرعة الاداء، وعدم اشتراط توافر الطرفين في نفس المكان، وامكانية عقدها في أي وقت من اليوم.

المقابلات عبر الانترنت: وهي المقابلات التي تتم من خلال شبكة الانترنت بين طالب الوظيفة وصاحب العمل، وهي تحمل نفس ميزات المقابلات الهاتفية بالاضافة الى امكانية الرؤية أثناء المقابلة.

أهداف مقابلات التوظيف:

هي اللقاءات التي تعقد بين الراغبين في الترشيح للوظائف وأصحاب الأعمال، وسوف نتناول مقابلات التوظيف من خلال النقاط التالية:

أهداف مقابلات التوظيف: من أهم أهداف مقابلات التوظيف ما يلي:

تقييم مدى ملائمة الشخص المرشح للوظيفة.

اختيار أفضل المرشحين المناسبين، والذي تتوفر فيه المؤهلات والقدرات المناسبة لشغل الوظيفة.

حيث يتقدم غالبا للتوظيف أعداد أكبر من احتياج المؤسسات والشركات، الامر الذي يحتم على اصحاب الشركات والمؤسسات اختيار افضل المرشحين، وهو ما لا يتم الا من خلال المقابلات الشخصية.

الاستعداد للمقابلة الشخصية:

الاستعداد للمقابلة الشخصية ليس شيئا بسيطا، إذ يتوقف عليه مدى قبولك في الوظيفة وارتباطك بالعمل، لذا يجب عليك الاهتمام بالمقابلة والاستعداد لها جيدا، ويمكن الاستعداد للمقابلة من خلال النقاط التالية:



شكل (6-12)

حاول الحضور للمقابلة الشخصية وأنت في أجمل صورة

قبل المقابلة: من النصائح التي يجب الاخذ بها قبل المقابلة ما يلي:

الثقة بالنفس، والتأكيد على انك تمتلك المؤهلات المناسبة للوظيفة.

ارتداء الملابس المناسبة.

جمع المعلومات التي تتعلق بالمؤسسة أو الشركة، وذلك من خلال الانترنت، الزيارة، الأصدقاء، التقارير.

امنح نفسك الوقت الكافي للاستعداد.

توجه إلى المقابلة بمفردك، دون اصطحاب آخرين.



شكل (6-13)

انطلق للمقابلة الشخصية بكل قوة وحماس

أثناء المقابلة: من النصائح التي يجب الأخذ بها أثناء المقابلة ما يلي:

احرص على الوصول مبكرا قبل موعد المقابلة المحدد.

اعط اسمك لموظف الاستقبال إذا كان موجودا، وتحدث معه بكل هدوء.

ادخل الى غرفة المقابلة بثقة وهدوء.

عرفهم بنفسك، وصافحهم بحرارة وأنت مبتسم بود.

انظر مباشرة لعيون من يجري معك المقابلة.

لا تستعجل في الرد على الأسئلة.

اصغي باهتمام لكل ما يقال لتكون اجاباتك جيدة.

انتبه لحركاتك ولا تتوتر.

راقب لغتك الجسدية واحرص على أن تكون إيجابية مثل:



شكل (6-14)

ابدأ المقابلة بمصافحة من تقابلهم من لجنة التوظيف

بعد المقابلة: من النصائح التي يجب العمل بها بعد انتهاء المقابلة ما يلي:

اشكر لجنة المقابلة وعبر لهم عن سعادتك بالمقابلة.

ابدى رغبتك في العمل.

استمر في البحث عن الوظيفة في أماكن أخرى، فاجتياز المقابلة لا يعني التوظيف.

محظورات أثناء المقابلة :

من المحظورات التي يجب تجنبها أثناء المقابلة الشخصية ما يلي:

الجلوس قبل دعوتك للجلوس.

التفتيش على الطاولة والنظر الى الأوراق المفتوحة.

الاساءة لأصحاب العمل السابقين وانتقادهم.

التطوع بذكر نقاط ضعفك أو عيوبك الشخصية أو بعضها.



شكل (6-15)

احتفظ بوقارك وهدوء أعصابك وأنت تجاوب عن أسئلة المقابلة الشخصية

أنواع الأسئلة المتوقعة في المقابلات الشخصية:

توجد كثير من الأسئلة الشائعة التي يتم طرحها في المقابلات الشخصية، وتتنوع الأسئلة المطروحة في المقابلة حيث ان لكل سؤال هدفه الخاص، ومن أنواع الأسئلة المطروحة في المقابلات الأسئلة التالية:

السؤال المغلق: وهو السؤال الذي تكون الإجابة عليه «بنعم» أو «لا» والهدف منه تأكيد معلومة بالسير الذاتية، أو معرفة معلومة أساسية لم تذكر مثل «هل أنت خريج عام 5991؟» أو كسر الجمود لبداية الحديث أو متابعته.

السؤال المفتوح: هو السؤال الذي ليس له إجابة محددة، بل إن اجابته تحتاج إلى توضيح وجهات نظر وتختلف اجابته من شخص لآخر، وهدفه إعطاء المرشح للوظيفة الفرصة الكافية للحديث عن نفسه وامكاناته وقدراته ومواهبه، مثل «ما رأيك في..».

السؤال ذو الاختيارات الإيجابية: وهو السؤال الذي يطلب من المرشح الاختيار بين عدة أشياء كلها موجبة، ويهدف السؤال من وراء ذلك إلى معرفة شخصية المرشح من خلال اختياراته، هل هو تشاؤمي، أم طموح، مثل إذا عرض عليك الترشح لمنحة دراسية، فهل تفضل منحة للدكتوراه في جامعة محلية في الداخل أم منحة للماجستير في جامعة اجنبية بالخارج؟.

الأسئلة الافتراضية: وهي الأسئلة التي تصدر بهدف معرفة قدرة المرشح على التخيل في المستقبل أو التفكير الابداعي خارج الصندوق، وتقييم ثقافته مثل "أين ترى نفسك بعد خمس سنوات من الآن؟" أو «لو انت مدير الشركة كيف يمكنك زيادة عملائها؟»

كيفية الإجابة عن الأسئلة:

احرص على أن تكون اجاباتك صريحة وواضحة، منظمة ومحددة دون مراوغة، واحرص على عدم الإساءة لأي شخص مهما كان، وحاول تحويل نقاط ضعفك الى نقاط قوة، ولا تتطوع بالإجابة عن أسئلة لم تطرح في المقابلة. ومن النصائح المفيدة في ذلك ما يلي:

ركز واستمع للسؤال جيداً.

أعط نفسك ثانية أو ثانيتين قبل البدء بالإجابة.

في حال عدم وضوح السؤال فمن حقك أن تطلب إعادته.

لتكن إجابتك محددة وحول النقطة المطروحة. تجنب الإطالة والإسهاب.



شكل (16-6)

مؤهلاتك وخبراتك هي مفتاح قبولك في المقابلات الشخصية

ملخص الدرس

تعد مهارة المقابلة من أهم أنواع مهارات الإتصال الشفهي المباشر وذلك لحدوثها وجها لوجه، وهناك العديد من أنواع المقابلات، منها المقابلة الإعلامية، ومقابلة الاستشارات، ومقابلة التدريب ومقابلة التوظيف.

هناك عدة أنواع من الأسئلة الممكنة خلال المقابلة أهمها:

السؤال المغلق (ينتهي بنعم ، لا) .

السؤال المفتوح (ليس له إجابة محدده) .

السؤال ذو الاختيارات الموجبه .

الأسئلة الافتراضية .

نشاط فردي:

اكتب سيناريو لمقابلة توضح فيه التصرفات الخاطئة والتصرفات الصحيحة خلال المقابلة.

اختر موقع وظيفي في شركة معينة وقم بإعداد مجموعة من الأسئلة المتوقعة خلال المقابلة وبعض الإجابات الممكنة.

المصطلحات

المقابلات الشخصية: اجتماع محدد يهدف إلى اختيار أفضل المرشحين، للبحث عمن يستطيع القيام بأعمال وظيفية معينة وفق قدرات ومؤهلات محددة، إضافة لسمات شخصية أخرى مثل (حماس ورغبة المتقدم للوظيفة).

السؤال المغلق: سؤال ينتهي عادة بنعم أو لا والهدف منه تأكيد معلومة بالسير الذاتية، أو معرفة معلومة أساسية لم تذكر مثل "هل أنت خريج عام 1995؟"

السؤال المفتوح: هو السؤال الذي ليس له إجابة محددة، وهدفه إعطاء المرشح للوظيفة الفرصة الكافية للحديث عن النفس.

السؤال ذو الاختيارات الإيجابية: السؤال الذي يطلب من المرشح الاختيار بين عدة أشياء كلها موجبة، ويهدف السؤال من وراء ذلك إلى معرفة شخصية المرشح من خلال اختياراته.

الأسئلة الافتراضية: وهي أسئلة تصدر بهدف معرفة قدرة المرشح على التخيل وتقييم ثقافته وتفكيره مثل "أين ترى نفسك بعد خمس سنوات من الآن؟"

مهارات كتابة السيرة الذاتية



شكل (17-6)

دون كل مهاراتك وخبراتك في السيرة الذاتية

مفهوم السيرة الذاتية وتعريفها:

السيرة الذاتية هي الخطوة الاولى التي تؤهل الفرد للدخول الى المقابلة الشخصية، عليه فان كتابتها بطريقة مناسبة وبلغة جيدة ستنعكس على الفرد بشكل إيجابي، بحيث يظهر كأفضل مرشح لفرصة العمل المعلنة عنها.

ويمكن تعريف السيرة الذاتية على أنها تعريف مختصر وواضح وجذاب للمرشح للوظيفة أو المتقدم لها، وتتضمن في محتواها ملخص لإنجازاته وخبراته ومهاراته وقدراته.

كما يمكن تعريفها على أنها الوثيقة المكتوبة التي يسوق بها الفرد خبراته ومعلوماته الشخصية ومؤهلاته ومواهبه لدى أصحاب الأعمال

محتويات السيرة الذاتية:



شكل (18-6)

اجعل سيرتك الذاتية في صفحة واحدة أو صفحتين ، ولا تزيدها عن ثلاث صفحات

يقصد بالمحتوى ما تتضمنه السيرة الذاتية من معلومات وبيانات عن طالب الوظيفة، وكيفية صياغتها وترتيبها ومحاورها، وتحتوي السيرة الذاتية غالبا على المحاور التالية:

محور المعلومات الشخصية: ويشمل هذا المحور على البيانات التالية:

الاسم (ثلاثي أو رباعي) والجنسية والحالة الاجتماعية.

عنوان المراسلة البريدي.

طريقة التواصل السريعة: رقم الهاتف، البريد الإلكتروني، رقم الجوال.

تاريخ الميلاد باليوم والشهر والسنة، ومكان الميلاد.

الرؤية والأهداف: ويقصد بها الأهداف من الوظيفة والطموحات المستقبلية.

التعليم والمؤهلات العليمة: على أن تكتب مبتدئا بالأحدث تاريخا، وتشمل:

الدرجة العلمية، والتخصص.

الكلية المتخرج منها.

اسم الجامعة، مع ذكر الفرع إن وجد.

تاريخ التخرج باليوم والشهر والسنة.

المعدل والتقدير إذا كان جيد فأكثر.

الخبرات العملية: ويقصد بها الخبرات التي اكتسبتها من أعمالك السابقة، ويفضل ترتيبها مبتدئا بالأحدث على أن تشمل ما يلي:

التاريخ ومدة العمل باليوم والشهر والسنة.

مكان الوظيفة وجهتها والقطاع الذي تنتمي إليه.

تعريف مبسط بالمنظمة ومهامها.

اسم وهاتف المدير المباشر للوظيفة السابقة، للتواصل معه عند الحاجة.

الدورات التدريبية: وهي الدورات التدريبة التخصصية والعامة التي حصل عليها مبتدئا بالأحدث، وتشمل:

اسم الشهادة أو الدورة.

مدتها وتاريخها بالشهر والسنة.

أهم المهارات التي تعلمتها من الدورة.

مكان انعقادها، من حيث المقر والجهة المنفذة.

اللغات الأجنبية: حيث يجب كتابة اللغات الأجنبية التي تتقنها فعلا تحدثاً وكتابة.

الأعمال التطوعية: حيث تدون أهم الأعمال التطوعية التي قمت بها مثل:

المشاركة في برامج محو الأمية.

خدمات الحجاج والمعتمرين.

حملة مكافحة التدخين.

حملة التبرع بالدم.

الهوايات والاهتمامات الخاصة: وهي التي تؤديها في أوقات الفراغ مثل:

القراءة والمطالعة.

كتابة الشعر.

متابعة التطورات التكنولوجية.

ممارسة الرياضة.

المعرفين: وتشمل أسماء الأشخاص الذين يمكن لهم تقديم التزكيات أو التوصيات للآخرين، بشرط أن تكون ممن عملت معهم من المسؤولين أو ممن قاموا بالتدريس لك، وهم مثل:

أساتذتك في الجامعة.

مديرك السابق.

رؤساؤك المباشرين.

مهارات صياغة السيرة الذاتية:

توجد الكثير من المهارات التي يجب اتباعها عند صياغة السيرة الذاتية لتكون في صورة جيدة ومناسبة لأصحاب الاعمال، ومن هذه المهارات ما يلي:

التلخيص: وذلك بعرض المعلومات الرئيسة دون الخوض في التفاصيل الدقيقة ودون إسهاب، فصاحب العمل ليس لديه الوقت الكثيرلقراءة كل التفاصيل.

الوضوح: وذلك من حيث اللغة والصياغة.

تجنب الاختصارات: حيث يفضل عدم ذكر اختصار للكلمات إلا إذا كانت معروفة للجميع، مثل حرف (ت) كاختصار كلمة تليفون، وحرف (ج) اختصار كلمة جوال.

التركيز: وذلك بتحديد وإبراز قدرتك على العمل المطلوب دون غيره.

الترتيب: وذلك مبتدئا بالأحدث تاريخيا، ووضع العناصر المشتركة سويا.

الصدق: ويقصد به صدق البيانات والمعلومات والخبرات المدونة، فلا تكتب شيئا أنت لا تعرفه.

تفاصيل التواصل: وذلك بكتابة أرقام التليفونات والعنوان البريدي والبريد الالكتروني والمعرفين بوضوح وفي مكان بارز.

الذاتية: ويقصد به أن تكتب سيرتك الذاتية بنفسك، فأنت أجدر الناس على معرفة خبراتك ومواهبك الشخصية.

كيف تكتب السيرة الذاتية؟



شكل (6-19)

لا تلجأ إلى أي شخص ليكتب لك سيرتك الذاتية

حاول أن تكون السيرة الذاتية في صفحة واحدة كلما أمكن، وأن لا تزيد عن ثلاث صفحات.

استخدم الورق الأبيض العادي ودون أي إطارات أو علامات مائية.

استخدم الخط العادي وبحجم لا يقل عن 12 ولا يزيد عن 14، على أن تكون العناوين الرئيسة بالخط الثقيل.

لا تستخدم ألوان مختلفة عند الكتابة.

تأكد من خلو السيرة الذاتية من الأخطاء اللغوية والإملائية.

استخدم بعض المصطلحات الفنية التي تدل على معرفتك وخبرتك في التخصص.

حدث بياناتك كلما حدث تغيير لها بصفة مستمرة، واحتفظ بنسخة الكترونية معك دائما.

نماذج من السيرة الذاتية:

ليست السيرة الذاتية وثيقة عامة، بل هي وثيقة خاصة تختلف محتوياتها وما تقدمه من معلومات باختلاف الشخص صاحب العلاقة وباختلاف الهدف من تقديمها، وبالتالي لا يوجد لها نموذج وحيد ينتهي الأمر بمجرد تعبئته، كما يجب على الفرد كتابة أكثر من صيغة للسيرة الذاتية حسب طبيعة الوظيفة التي يتقدم لها. وهناك عدة طرق متعارف عليها لبناء السيرة الذاتية وترتيب عرض المعلومات فيها تختلف باختلاف الغرض منها، ومن أهم نماذج السيرة الذاتية ما يلي:

النموذج العام - General CV

يستخدم هذا النموذج إذا كنت ممن لم يسبق لهم العمل أو عندما لا تهدف إلى عمل محدد بعينه. حيث تكون سيرتك الذاتية أقرب ما تكون إلى الاستعراض العام لمهاراتك ومؤهلاتك، وهذا النموذج يمكنك أن ترسله ذاته إلى أكثر من جهة كمرفق لخطاب طلب التوظيف (Cover Letter) . ولا بأس في أن تستهل سيرتك الذاتية المكتوبة وفق هذا النموذج بعبارة مبسطة تحاول تحديد المجال العام للعمل الذي ترغب القيام به، كأن تكتب على سبيل المثال: الهدف: العمل في السكرتارية أو في الإدارة، الهدف: العمل في البرمجة، الهدف: العمل في المبيعات.

النموذج الموجه - Targeted CV

يستخدم هذا النموذج عند رغبتك التقدم إلى عمل معلن عنه كمهنة محددة ضمن قطاع عمل محدد. ويجب عند كتابتك لسيرتك الذاتية وفق هذا النموذج أن تسلط الضوء فقط على مهاراتك ومؤهلاتك وخبراتك السابقة التي تلاءم متطلبات ذلك العمل، وهو ما يتطلب منك دراية مسبقة وواضحة بتلك المتطلبات.

وفي حال وجدت لديك الرغبة والقدرة على التقدم إلى أكثر من عمل لدى نفس الجهة أو لدى جهات أخرى مختلفة، فعليك في كل مرة أن تعيد وبشكل كامل صياغة سيرتك الذاتية بما يتلاءم ومتطلبات العمل الجديد. مع إرفاقها بخطاب طلب التوظيف (Cover Letter).

النموذج الزمني - Chronological CV

يستخدم هذا النموذج عند رغبتك التقدم إلى عمل معلن عنه كمهنة محددة ضمن قطاع عمل محدد وعندما يكون واضحًا في نص الإعلان أن السيرة الذاتية يجب أن ُتكتب طبقا للإعلان، وُتظهر سيرتك الذاتية المكتوبة وفق هذا النموذج تاريخ التدرج المهني في المجال المحدد بتقديم المعلومات بتسلسل زمني مبتدئا بالأحدث تاريخيا، وفي حال عدم احتواء إعلان العمل على طلب صريح لاعتماد هذا النموذج، فيمكنك أن تعتمده في الحالات التالية:

مسيرة حياتك المهنية المستمرة في ذات المجال دون وجود انقطاعات تذكر.

المراكز الوظيفية المهمة التي توليتها وازداد من خلالها حجم مسؤولياتك بشكل مستمر خلال تلك المسيرة.

آخر المراكز التي توليتها هو أكثرها أهمية.

النموذج الوظيفي - Functional CV

يستخدم هذا النموذج لكي تبرز في بداية سيرتك الذاتية انجازاتك ومهاراتك ومؤهلاتك بما يتلاءم مع متطلبات العمل الذي ترغب التقدم إليه. وبما أن سيرتك الذاتية المكتوبة وفق هذا النموذج تغفل التسلسل الزمني لمسيرة حياتك المهنية مؤكدة على أهمية ما حققته بغض النظر عن المكان والتاريخ، فيمكنك اعتمادها في الحالات التالية:

التقدم لأول مرة للحصول على عمل.

عدم الرغبة في التصريح عن عمرك.

حدوث أهم إنجازاتك قبل عدة سنوات مضت.

وجود انقطاعات طويلة في مسيرة حياتك المهنية.

تغيير اتجاهاتك المهنية.

وعادة ما لا يفضل أصحاب العمل هذا النموذج لأنه غالبًا ما يلمح إلى محاولة صاحبه إخفاء فترة انقطاع طويلة عن العمل أو التعتيم على خلل في مسيرة حياته المهنية.

نموذج خطاب مرفق للمقابلة الشخصية:

هو الخطاب الذي يرفق بالسيرة الذاتية وموضح فيه البيانات الشخصية الأساسية فقط وطلب صريح بالرغبة في إجراء المقابلة الشخصية للترشح للوظيفة المعلنة، وله أكثر من صيغة مثل:

السيد/-------------------------------------- المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

لفت نظري الإعلان الخاص بكم والمنشور في جريدة ------ بتاريخ ---- بخصوص وظيفة ------- وأنا اعتقد أن لدي المهارات والخبرات الضرورية لشغل هذه الوظيفة (----) .

أفيد سعادتكم علما بأنني خريج جامعة ------- تخصص ------- وبتقدير ------- في عام -------

أكون شاكرا لكم لو أتحتم لي فرصة للمقابلة الشخصية في الوقت الذي ترونه مناسبا، وأرجو الرد منكم في أقرب وقت ممكن على البريد الالكتروني أو العنوان البريدي:

الدمام الرمز البريدي (---) ص ب (---)

الجـوال: (-------------------)

هاتف رقم : (-------------------)

فاكس رقم : (-------------------)

البريد الإلكتروني: (---@-------)

وتقبلو سعادتكم فائق التقدير والاحترام،،،

الاسـم: ---------------

التوقيع:

التاريخ: / /1431هـ

مرفق لسعادتكم السيرة الذاتية وجميع الأوراق الثبوتية .

ملخص الدرس

السيرة الذاتية هي تعريف مختصر وواضح وجذاب للمرشح للوظيفة أو المتقدم لها وتتضمن في محتواها ملخص لإنجازاته وخبراته ومهاراته وقدراته.

تكمن أهمية كتابة سيرتك الذاتية فيما تحتويه من إيجاز يتحول إلى قدرة مركزة على التعريف بك أو لنقل تسويقك بالشكل الذي ترمي إليه.

محتويات السير الذاتية:

المعلومات

الرؤية والاهداف

التعليم.

الدورات التدريبية:

الخبرة العملية ويفضل ترتيبها حسب التاريخ

اللغات التي تتقنها تحدثاً وكتابة

المهارات الأخرى التي تتقنها

الهوايات الشخصية.

أسماء المعرفين: من أجل التزكيات والتوصيات إن وجد (بشرط أن تكون ممن عملت معهم من المسؤولين موثقة ومصدقة وموقعة منهم)

نشاط فردي:

اكتب سيرتك الذاتية ووضح فيها جميع التفاصيل المطلوبة من قبل أصحاب العمل.

المصطلحات

السيرة الذاتية: تعريف مختصر وواضح وجذاب للمرشح للوظيفة أو المتقدم لها وتتضمن في محتواها ملخص لإنجازاته وخبراته ومهاراته وقدراته.

السيرة الوظيفية: هي السيرة الذاتية التي تكتب مرتبة بناء على التدرج الوظيفي.

السيرة التاريخية: هي السيرة الذاتية التي تكتب مرتبة بناء على التاريخ الزمني.

المراجع

مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني, (2007): البرنامج التدريبي «تنمية مهارات الإتصال في الحوار»

جيفري ج آلن, (2009): الأسئلة والأجوبة لمقابلات التوظيف, تعريب د. خضر الأحمد, مكتبة العبيكان.

طارق محمد السويدان, (2003): فن الإلقاء الرائع, الكويت, شركة الإبداع الفكري, الطبعة الأولى.

خالد عيد العتيبي: الدليل المساعد لاجتياز مقابلة الوظائف الاشرافية، شبكة المعلم الالكترونية, الكويت، (www.moalem.net)

هلال حسين فلمبان: دور الحوار التربوي في وقاية الشباب من الارهاب الفكري، مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني، الرياض،2009.

عبد القادر الشيخلي: أخلاقيات الحوار، دار الشروق، عمان الاردن، 1993.

Greene, L. D., and P. House. 1977. The “False Consensus Effect”: An egocentric bias in social perception and attribution processes. Journal of Experimental Social Psychology 13:279-301. Hall, E. T. 1990. The Hidden Dimension. New York: Doufileday.

تم بحمد الله

www.seu.edu.sa